

MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY
INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH

Číslo spisu: 25464/2024-M_OdiSVKE

Číslo záznamu: 115893/2024

ZÁZNAM O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
PSYCHOSOCIÁLNE CENTRUM
ZARIADENIE NÚDZOVÉHO BÝVANIA

Na základe poverenia č. 223/2024/OdISVKE_SS vykonali poverení zamestnanci Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“) dozor podľa ustanovenia § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“). Predmetom dozoru bola kontrola plnenia povinností poskytovateľa sociálnej služby podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) pri poskytovaní sociálnej služby (ďalej len „dozor“):

- POSKYTOVAŤ SOCIÁLNU SLUŽBU NA ODBORNEJ ÚROVNI podľa ustanovenia § 7 písm. c) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách,
- PLNIŤ ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách a to:
 - kritéria 1.1 (Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby),
 - kritéria 1.4 (Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby)

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby: **Psychosociálne centrum, Löfflerova 1488/2, 040 01 Košice – mestská časť Staré Mesto, IČO: 31996361**, s miestom poskytovania sociálnej služby: **Adlerova 4, 040 22 Košice – Dargovských hrdinov – zariadenie núdzového bývania** (ďalej len „zariadenie“ alebo „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa **16.09.2024** a dozorovaným obdobím bol čas od **01.05.2024 do 16.09.2024**.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa pri výkone dozoru primerane postupuje podľa základných pravidiel kontrolnej činnosti podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kontrole v štátnej správe“), jeho ustanovení § 8 až § 13, ak samotný zákon o inšpekcii v sociálnych veciach neustanovuje inak.

Poverení zamestnanci ISV v rozsahu nevyhnutnom vzhľadom na predmet dozoru využili oprávnenia podľa ustanovenia § 11 zákona o kontrole v štátnej správe (vstúpili do zariadenia dozorovaného subjektu, vyžiadali si od dozorovaného subjektu doklady a iné súvisiace písomnosti, vyjadrenia a informácie). Vo svojich zisteniach tak vychádzali z takto získaných informácií poskytnutých poskytovateľom, zamestnancami poskytovateľa, ako aj z rozhovorov s prijímateľmi sociálnej služby.

VÝSLEDOK DOZORU

1. Pri poskytovaní sociálnej služby je poskytovateľ povinný podľa ustanovenia § 7 písm. c) a ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách - kritéria 1.4 poskytovať sociálnu službu **na odbornej úrovni**, teda poskytovať odborné činnosti **metódami, technikami a postupmi, ktoré sú cielené a transparentne používané, orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a zamerané na dodržiavanie holistického prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.**
2. Poskytovateľ poskytuje sociálnu službu v zariadení núdzového bývania s registrovanou kapacitou¹ 44 miest. Podľa ustanovenia § 29 ods. 1 písm. a) zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby v zariadení núdzového bývania povinný poskytovať **ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.** Zároveň je poskytovateľ podľa ustanovenia § 29 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách pri poskytovaní sociálnej služby povinný utvárať podmienky na **prípravu stravy, výdaj stravy alebo potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva a záujmovú činnosť.** Cieľovou skupinou dozorovaného subjektu je fyzická osoba v nepriaznivej sociálnej situácii pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb, alebo ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb.
3. Na základe predloženého aktuálneho menného zoznamu zamestnancov dozorovaného subjektu, t. j. v zariadení núdzového bývania, poskytujú odbornú činnosť dvaja sociálni pracovníci, jeden odborný pracovník v oblasti sociálnej starostlivosti SoS, jeden asistent sociálnej práce, traja zamestnanci na pracovnej pozícii riaditeľ, iný odborný riadiaci pracovník (s uvedením čiastočných úväzkov), ktorí spĺňajú kvalifikačné predpoklady pre výkon svojho povolania. Dozorovaný subjekt poskytuje prijímateľom sociálnej služby taktiež psychologickú starostlivosť prostredníctvom dvoch kvalifikovaných zamestnancov na pracovnej pozícii psychológ. Prevádzková doba kancelárie odborných zamestnancov zariadenia núdzového bývania, ktorú upravuje dodatok k Prevádzkovému poriadku účinný od 01.06. 2024, je od pondelka do piatka v čase od 07:00 do 21:30 hod. Víkendové služby a sviatky sú zabezpečené nepretržite sociálnym pracovníkom v pohotovosti. Okrem prevádzkovej doby sociálnych pracovníkov v kancelárii, je zabezpečená aj nepretržitá prevádzka službukonajúcim vrátnikom. Návštevy môžu prijímateľky sociálnej služby prijímať kedykoľvek počas dňa, a to na základe svojho vlastného zváženia, posúdenia miery rizika a rozhodnutia, čo potvrdili v rozhovoroch pre ISV prijímateľky sociálnej služby ako aj zamestnanci. Z dôvodu bezpečnosti prijímateľiek sociálnych služieb a ich detí sú návštevy evidované na vrátnici.
4. V poskytovateľom predloženom internom dokumente - Smernica č. 3.7/2023 „Prevádzkový poriadok Zariadenie núdzového bývania“ účinného od 1.1.2023 je uvedené, že „Zariadenie núdzového bývania pre jednotlivcov s dieťaťom (rodič s deťmi): a) poskytuje ubytovanie na určitý čas, b) poskytuje základné sociálne poradenstvo –

¹ Registrovanou kapacitou sa rozumie počet miest danej sociálnej služby zapísaný v registri sociálnych služieb, ktorý vedie ministerstvo v Informačnom systéme sociálnych služieb;

posúdenie povahy problému prijímateľa, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému, odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci, c) psychologické poradenstvo vrátane psychoterapie, d) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, najmä poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa, e) ďalšie odborné služby vyplývajúce z rozsahu a povahy problému konkrétneho prijímateľa.“ Uvádzaný dokument ďalej deklaruje poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva, kde ako východisko určuje „sociálno–andragogické poradenstvo“ a „sociálno-edukačné poradenstvo“. V súlade so skutočnosťami uvádzanými v danom dokumente je aj Smernica č. 31/2021 „Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby“ účinná od 01.01.2021, ktorá potvrdzuje, že postupy v rámci odborných a ďalších činností zariadenia núdzového bývania sú zamerané na komplexné potreby prijímateľov sociálnej služby s cieľom pozitívneho vplyvu na ich aktivizáciu a rozvoj osobnosti.

Z obsahu vyššie uvádzaných interných dokumentov a z výkonu dozoru na mieste vyplýva, že v Zariadení núdzového bývania sa **poskytuje základné sociálne poradenstvo** so zameraním aktivít, metód a foriem práce s prijímateľom ako aj **špecializované sociálne poradenstvo**. Dokumenty ďalej definujú využívanie poradenských smerov v sociálnom poradenstve (psychodynamický, behaviorálny, kognitívne orientovaný, humanistický) a analýzu metód využívaných v sociálnom poradenstve kategorizovaných z rôznych hľadísk s využitím inovatívnych a špecifických nástrojov pre prácu v sociálnom poradenstve s prijímateľom sociálnej služby. Poskytovateľ zároveň neopomína ani **záujmovú činnosť** (klubovňa Foresta Gumpa, vypožičiavanie kníh a i.). V rámci odbornej činnosti využíva **sieťovanie sociálnych služieb**, úzko spolupracuje s inými inštitúciami a odborníkmi (napr. zamestnanci iných sociálnych služieb, ÚPSVR SPOD a SK, psychológovia a psychiatri a pod.).

5. Požiadavka na odbornosť a kvalifikovanosť zamestnancov v súlade s platnou legislatívou je zakotvená v smernici č. 1.2/2023 „Organizačný poriadok“ s účinnosťou od 1.10.2023, čím zariadenie núdzového bývania **deklaruje nie len poskytovanie odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby, ale zároveň aj ich realizáciu odbornými zamestnancami**. Zároveň v Smernici č. 02.1/2023 „Pracovný poriadok“ s účinnosťou od 1.7.2023 je vypracovaná pracovná náplň pre každého zamestnanca, ktorá je súčasťou pracovnej zmluvy a je pre zamestnanca záväzná. Uvedená smernica neopomína proces zaškolenia novoprijatého zamestnanca a povinnosť vzdelávať sa priebežne podľa aktuálnych právnych predpisov a metodických usmernení. Poskytovateľ podporuje zamestnancov pri zvyšovaní kvalifikácie, vedie k aktívnemu priebežnému vzdelávaniu (spracovaný plán vzdelávania formou školení, účasti na konferenciách, seminároch, workshopov a pod.), zabezpečuje kontrolu plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád).
6. V rámci obsahu poskytovateľom predložených spisov 4 prijímateľiek sociálnych služieb v súlade s kritériom 1.4 prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách bola predmetom dozoru analýza nasledujúcich spisových dokumentov: Žiadosť o poskytnutie sociálnej pomoci; Vstupný dotazník pri poskytovaní sociálnej služby; Princípy práce

s prijímateľom sociálnej služby v Zariadení núdzového bývania; Individuálny rizikový plán; Plán práce; Sociálny záznamový hárok; Záznamy konzultácií sociálneho poradenstva (Intervencie SP), výsledkom ktorej je konštatovanie, že jednotlivé záznamy sú komplexné a vychádzajú z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľiek sociálnej služby, obsahujú ciele a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, pričom rešpektujú preferencie a želania prijímateľiek sociálnej služby, realizujú sa efektívne a sú pravidelne aktualizované. **Metódy, techniky a postupy používané pri práci s prijímateľkami sociálnej služby poskytovanej v zariadení núdzového bývania sú orientované na individuálny prístup, podporu ich nezávislého života, začlenenie do komunity a využívanie jej zdrojov.** Zároveň je v súlade formálna stránka a výkon odborných zamestnancov poskytovateľa, čo bolo odpozorované poverenými zamestnancami ISV v čase výkonu dozoru na mieste a potvrdené v rozhovoroch s vybranými prijímateľkami sociálnej služby.

7. Smernica č. 3.1.1/2024 „Domáci poriadok“ Zariadenie núdzového bývania s účinnosťou od 1.6.2024 v bode 6 potvrdzuje vyššie uvedené konštatovania na základe skutočností, že poskytovateľ vytvára pre prijímateľov priestor na vytvorenie „samosprávy prijímateľov“, ktorej volení zástupcovia z radov prijímateľov sociálnej služby spolupracujú s vedením zariadenia, navrhujú podnety na zlepšenie prevádzky zariadenia a skvalitnenie poskytovaných služieb. Uvedená smernica v bode 7 zakotvuje pre prijímateľov sociálnej služby tiež možnosť podávať podnety, návrhy a sťažnosti, ktoré sú riešené so zachovaním objektivity a nestrannosti, ako aj hodnotiť kvalitu poskytovanej služby zameranú na zhodnotenie prístupu zamestnancov zariadenia, vzťahy medzi prijímateľmi, aktivity a kvalitu poskytovanej služby. Uvádzané **aktivity slúžia na podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania prijímateľov sociálnej služby. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity, ktorá umožňuje rozsiahlejšie možnosti pre riešenie sociálnych a ekonomických problémov prijímateľov sociálnej služby v podobe poskytovania zdravotnej a sociálnej starostlivosti, vzdelávania, či ponuky práce.**
8. Na základe vyššie uvádzaných skutočností možno konštatovať, že zariadenia núdzového bývania má písomne spracované interné záväzné pravidlá a postupy pre riešenie situácií, ktoré môžu alebo majú nastať v priebehu sociálnej služby s cieľom zabezpečiť trvalú kvalitu poskytovanej služby, aj podmienky pre uplatňovanie práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby.
9. Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách - kritéria 1.1 má mať poskytovateľ sociálnej služby **v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňať a realizovať.**
10. Poskytovateľ predložil v písomnej forme vypracovaný interný dokument „Strategická vízia PSC“ účinný od 01.01.2021, ktorý je zverejnený aj na webovom sídle zariadenia. Strategická vízia kladie dôraz na oblasť základných ľudských práv a slobôd, poukazuje na hodnoty, z ktorých vychádza, na dôležitosť individuálneho prístupu k prijímateľovi

sociálnej služby a je zdrojom pre tvorbu ďalšej dokumentácie, ako napr. ročného plánu činnosti psychosociálneho centra, výročnej správy, ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby tak, ako to deklaruje vo vyššie uvádzanom dokumente, flexibilne reaguje na potreby prijímateľov sociálnej služby s dôrazom na sociálnu anamnézu, na základe individuálnych potrieb im ponúka primeranú podporu, realizuje komunitné stretnutia, spolupracuje v prospech prijímateľov sociálnej služby s ďalšími subjektmi.

11. Poskytovateľ v poskytovaných sociálnych službách aktívne presadzuje **partnerský a individuálny prístup vedúci prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu**, čo deklaruje v schválenom dokumente „Strategická vízia PSC“. Partnerský prístup na individuálnej úrovni možno pozorovať v poskytovateľom predloženom rizikovom pláne jednotlivých prijímateľov sociálnej služby v zariadení núdzového bývania, kde sa uvádza popis rizikových situácií, návrhy riešenia a spôsob minimalizácie identifikovaného rizika, ako aj vyhodnotenie rizikového plánu s prihliadnutím na individuálne potreby a osobnostné možnosti samostatného riešenia krízovej situácie prijímateľa sociálnej služby. Taktiež zo záznamov z intervencií sociálneho poradenstva je zrejmé, že poskytovateľ prihliada na individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby s cieľom viesť ich k spoluzodpovednosti a samostatnému riešeniu svojej situácie. Poskytovateľ sociálnej služby tak, ako to uvádza aj v dokumente strategickje vízie, zapája prijímateľov sociálnych služieb do života vo verejnom priestore a do komunitných aktivít, podporuje ich v pracovnom uplatnení, čím vytvára priestor na **objavenie hodnoty terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť**.
12. Interný dokument „ Strategická vízia PSC “ cituje štandard kvality poskytovanej sociálnej služby zákona o sociálnych službách – 1.1 kritérium: *„Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickje vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb a potrebami prijímateľov sociálnych služieb.“* Reálne napĺňanie daného štandardu poskytovateľ preukázal vedenými záznamami z „realizácie činností/aktivít komunitnej práce“ zo dňa 14.5.2024, 27.5.2024, 19.06.2024, 20.06.2024, 23.07.2024, 08.08.2024, 27.08.2024, na ktorých sa stretávajú prijímatelia sociálnej služby spolu so sociálnymi pracovníkmi so zameraním na vzájomnú spoluprácu, komunikáciu, budovanie dôvery a efektívnej kooperácie v zariadení. Záznamy dokumentujú rôzne činnosti/aktivity za účelom skvalitnenia života prijímateľov sociálnej služby, riešenia prioritných problémov v zariadení, zapájania členov komunity do spoločných aktivít, zaznamenávajú monitorovanie napĺňania stanovených čiastkových cieľov akčného plánu za daný mesiac a i. Pravidelné zapájanie prijímateľov sociálnej služby a ich rodín do plánovania poskytovanej sociálnej služby potvrdili v rozhovoroch aj prijímatelia sociálnej služby.

ZÁVER

VÝKONOM DOZORU NEBOLO ZISTENÉ PORUŠENIE POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY, KTORÉ MU VYPLÝVAJÚ ZO ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH.

Protokol o výsledku dozoru vzhľadom na vyššie uvedené nebol vypracovaný.

Záznam o výsledku dozoru bol vypracovaný v Košiciach dňa 28. 10. 2024.

Za Inšpekciu v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR:

[Redacted signature area]

[Redacted signature area with handwritten marks]