



Stanovisko k etickým otázkam výkonu sociálnej práce v útulku *anonymizované* na základe podnetu členky komory A. N.

Dňa 11. marca 2021 bol komore zaslaný podnet p. A.N., adresa *anonymizovaná*, ktorým sa na komoru obracajú „s prosbou o podporu a pomoc pri riešení podnetu...“, ktorý na nich podal pán J. L.“

Predkladateľka, ako aj ostatné sociálne pracovníčky, sú členkami komory. Komora „chráni práva a záujmy svojich členov v súvislosti s výkonom sociálnej práce, poskytuje členom komory bezplatné poradenstvo v súvislosti s výkonom sociálnej práce...“¹ Profesionálna rada komory vydáva stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce.² Na základe zaslanej písomnej dokumentácie a verejne dostupných informácií *anonymizované*, na webovej stránke *anonymizované*, vyjadruje Profesionálna rada komory nasledovné stanovisko.

Úvod

Sociálna práca predkladateľiek podnetu je realizovaná v útulku, ktorý je zariadením sociálnych služieb podľa § 26 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 „zákon o sociálnych službách“). Zákon o sociálnych službách vymedzuje kompetencie štátnej, regionálnej a miestnej samosprávy a upravuje právne vzťahy pri poskytovaní sociálnych služieb, pričom hlavným cieľom pomoci je prevencia, riešenie a zmiernenie nepriaznivej životnej situácie osoby, rodiny alebo komunity, zachovanie, obnova alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a podpora jej inklúzie do spoločnosti.

V útulku sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať. Poskytuje sa v nej ubytovanie na určitý čas, sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, nevyhnutné ošatenie a obuv; zabezpečuje rozvoj pracovných zručností a utvárajú podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, záujmovú činnosť.

1. Odborné činnosti sociálnej práce

Profesionálna rada komory ako nezávislý pozorovateľ sa z verejne dostupných informácií nedozvedala žiadne informácie ohľadom „určenia postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby“, ktoré patria medzi podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby v súlade s prílohou č. 2 k zákonu o sociálnych službách. Podľa štandardu k tomuto kritériu „postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané **cielené a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej**

¹ Por. § 15 ods. 1a.

² Por. § 15 ods. 1e a § 23 ods. 3c1. zákona č. 219/2014 Z. z.



služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania³.

Nakoľko poskytovateľ sociálnej služby nemá transparentne zverejnené odborné metódy a techniky sociálnej práce, nemôže sa Profesijsná rada vyjadriť k ich adekvátnemu odbornému, eticky citlivému (ne)používaniu v procese poskytovania služieb sociálnej práce. Preto ODPORÚČAME predkladateľom podnetu k písomnému vypracovaniu (ak nie sú vypracované) a transparentnému zverejneniu procesu používania metód, techník a postupov sociálnej práce pri poskytovaní sociálnych služieb v útulku s dôrazom na:

- **holistický prístup**, o ktorom je uvedené v Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (ďalej „etický kódex“) nasledovne: „*Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje biologickú, psychickú, kultúrnu, **spirituálnu**⁴ a sociálnu integritu osoby, s ktorou pracuje. Zaujíma sa o celého človeka v rámci rodiny, komunity, spoločenského a prirodzeného prostredia a usiluje sa nadobudnúť poznanie dôležitých aspektov jeho života relevantných pre poskytovanie služieb sociálnej práce. Holistický prístup sa používa pri sociálnom posudzovaní a intervencii.*“ (2019, čl. 2.1.1g) Vzhľadom na spirituálnu dimenziu spojenú s ľudským právom na slobodu vierovyznania (pozri bod 2), ktorá je súčasťou sťažnosti pána J.L., je vhodné konkrétne vymedziť akým spôsobom môže byť takáto podpora realizovaná v podmienkach útulku.

- **podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania**. Obdobne uvádza aj etický kódex (2019, čl. 1.31b), že „*sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa snaží posilňovať a zmocňovať ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje sa o podporu riešenia problémov v medziľudských vzťahoch.*“ Z predložených príloh práve tzv. „interné záznamy“ indikujú skôr paternalistický a direktívny prístup pri poskytovaní sociálnej služby. Bolo by vhodné transparentne zverejniť, akým spôsobom sú klienti v útulku sociálnymi pracovníkmi vedení k aktívnej účasti a spolurozhodovaniu a zodpovedať nasledovné otázky: „Akým spôsobom sa realizuje posilňovanie a zmocňovanie klientov, ktorými môžu byť v útulku jednotlivci, rodina alebo skupina? Aké teoretické prístupy sú preferované a uplatňované v sociálnej práci v útulku? Aké metódy a techniky sú používané v základom a špecializovanom sociálnom poradenstve? Ktoré z nich podporujú aktívnu účasť, participáciu a spolurozhodovanie klientov?“

2. Rešpektovanie ľudských práv a slobôd

Profesijsná rada komory po preštudovaní materiálov predkladateľov podnetu oceňuje viaceré vami uvedené kroky vzhľadom na ochranu ľudských práv a slobôd.

V etickom kódexe (2019, čl. 1.2.2) sa uvádza, že „*sociálny pracovník a asistent sociálnej práce*

- a) *zaobchádza s každým človekom dôstojne, úctivo, majúci na zreteli individuálne rozdiely, kultúrnu, náboženskú, národnostnú a etnickú rôznorodosť,*
- b) *usiluje o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť,*
- c) *spolupracuje s ďalšími osobami pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia.*“

Na príkladoch konkrétnych klientov ste poukázali, že ste boli v situáciách, kde ste chránili práva iných klientov, zvlášť maloletých detí, vzhľadom na nezodpovedné konanie konkrétnych prijímateľov sociálnej služby, zvlášť v prípadoch epidemiologických opatrení počas pandémie koronavírusu. Obdobne, ako v predošlom bode, aj dodržiavanie základných ľudských práv

³ Zvýraznený text Profesijsnou radou komory, obdobne aj v iných častiach textu.

⁴ Zvýraznený text Profesijsnou radou komory.



a slobôd patrí medzi kritériá kvality poskytovanej sociálnej služby (kritérium 1.1) podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách.

Preto ODPORÚČAME predkladateľom podnetu a poskytovateľom sociálnej služby písomné vypracovanie (ak nie je zrealizované) a **transparentné zverejnenie konkrétnych postupov, pravidiel a podmienok dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby**. V nich by malo byť zrejmé, akým spôsobom aktívne zabezpečujete ochranu prijímateľov sociálnej služby pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Vo svojom podnete často spomínate interné predpisy, tieto však nie sú verejne prístupné. Odporúčame preto, aby ste interné predpisy (napr. domáci poriadok alebo inú osobitú smernicu) súvisiace s ochranou ľudských práv a slobôd mali verejne prístupné. Dávame vám na zváženie, či by z hľadiska objektívnych rozhodnutí v prípadoch konfliktov práv viacerých osôb, bolo vhodné usporiadanie „skupinových („komunitných“) stretnutí“ alebo „prípadoých etických komisií“⁵, kde by boli prítomné okrem dotknutých osôb a zamestnancov ďalšie osoby (napr. iní klienti, rodinní príslušníci, zástupcovia obce, VÚC, externý supervízor a pod.), čím by bola zaručená čo najväčšia objektívnosť pri riešení problémovej alebo dilematickej situácie.

Jednou špecifickou témou vzhľadom na obsah podnetu je aj náboženská sloboda zaručená čl. 24 Ústavy Slovenskej republiky: „*Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú... Každý má právo verejne prejavovať svoje zmýšľanie... Každý má právo slobodne prejavovať svoje náboženstvo alebo vieru buď sám, buď spoločne s inými, súkromne alebo verejne, bohoslužbou, náboženskými úkonmi, zachovávaním obradov alebo zúčastňovať sa na jeho vyučovaní... Podmienky výkonu práv možno obmedziť iba zákonom...*“ ODPORÚČAME, aby ste bližšie konkretizovali, akým spôsobom aktívne podporujete túto náboženskú slobodu na jednej strane u tých klientov, ktorí prejavia záujem o jej rozvíjanie a na druhej strane zabezpečíte rešpektovania klientov s iným vierovyznaním resp. klientov bez náboženského vyznania.

Vzhľadom na vzniknuté krízové situácie ODPORÚČAME v súlade s kritériom 2.6 podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovanie, zverejnenie a pravidelnú aktualizáciu **vypracovaných postupov a pravidiel riešenia krízových situácií a systému preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií**, a to aj vzhľadom na nové prípady krízových situácií, v ktorých sa nachádzate. Oceňujeme váš *Interný krízový plán v súvislosti s výskytom ochorenia COVID-19 – aktualizácia*, avšak aj ten by mal byť pravidelnejšie aktualizovaný, nakoľko posledný je datovaný 29.10. 2020.

3. Ukončenie poskytovania sociálnej práce a sociálnych služieb

Predkladateľky podnetu správne upozorňujú, že sociálne služby a ubytovanie v útulku je poskytované fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať **na určitý čas**. Tento je uvedený v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ktorej náležitosti sú uvedené v § 74 zákona o sociálnych službách. Táto má obsahovať aj *dôvody jednostrannej výpovede zmluvy* (§ 74 bod 7k), pričom právomoci poskytovateľa sociálnej služby jednostranne vypovedať zmluvu sú menované §74 ods. 14 zákona o sociálnych službách. Na základe podkladov autorov podnetu je možné uviesť, že pri ukončení sociálnej služby sa sociálne pracovníčky snažili o dodržiavanie zákonného postupu, avšak komora nemá kontrolnú právomoc overiť tieto skutočnosti. Vyjadrujeme najmä

⁵ Pozri napr. <https://www.socialnisluzby.eu/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%A1%20komise.pdf>



ocenenie spolupráce s rodinou klienta, SPODaSK (najmä vzhľadom na maloleté deti), VÚC a obcami, v ktorých majú klienti trvalý pobyt.

Obdobne ako v predošlých bodoch, Profesionálna rada komory nenašla verejne dostupné informácie ohľadom kritéria 2.3 podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby, ktorým je „*určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby*“, podľa ktorého má mať poskytovateľ sociálnej služby písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy (obdobne pozri aj kritérium 2.9 podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby). Preto ODPORÚČAME predkladateľom podnetu a poskytovateľov sociálnej služby písomné vypracovanie (ak nie je zrealizované) a **transparentné zverejnenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**. V transparentnom, verejne prístupnom, písomne vypracovanom internom dokumente by mali byť v zrozumiteľnej forme uvedené informácie pre potenciálnych záujemcov o sociálnu službu v útulku o všetkých právach a povinnostiach, ktoré zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú. Osobitá pozornosť by sa mala v tomto dokumente venovať **konkrétnym podmienkam** jednostrannej výpovede zmluvy zo strany klienta, ako aj poskytovateľa a cieľavedomej príprave ukončenia zmluvy podľa zmluvných podmienok, nakoľko sa ubytovanie v útulku poskytuje na určitý čas. Okrem toho Etický kódex (2019, čl. 2.1.6) uvádza, že „*sociálny pracovník a asistent sociálnej práce akceptuje a podporuje ukončenie poskytovania služieb klientom vtedy, ak si títo dokážu pomôcť sami, služby sociálnej práce nie sú viac potrebné alebo neslúžia ich záujmom*.“ Ďalej sa uvádza (pozri čl. 2.1.7), že „*informuje klienta o možnostiach využívania všetkých služieb sociálnej práce a iných foriem pomoci, a to nielen v inštitúcii, v ktorej vykonáva sociálnu prácu. Je povinný zabezpečiť kontinuitu služieb a pomoci klientovi v prípade, že sú naďalej potrebné, hoci on sám z náležitých dôvodov končí s ich poskytovaním*.“ Takže aj v prípadoch, keď sa splnia zákonné podmienky na ukončenie poskytovania sociálnej služby alebo jej jednostranné vypovedanie, je etickou zodpovednosťou sociálneho pracovníka prostredníctvom sociálneho poradenstva poskytnúť informácie ohľadom kontinuity ďalších služieb. Túto formu poradenstva odporúčame vykonávať písomným spôsobom tak, aby klienti mali (ak je to možné) v dostatočnom predstihu písomné informácie o ďalších možnostiach sociálnej a komplexnej pomoci.

4. Profesionálne hranice a pravidlá prijímania darov

Po preštudovaní spisového materiálu, vrátane podania, stanovísk, emailovej komunikácie, fotokópií úradných záznamov a ostatných príloh SKSP sa domnievame, že podanie p. J. L. je jednostranným obvinením zariadenia a jeho zamestnancov, vyplývajúcim do istej miery z komunikovanej nespokojnosti (bývalých) klientov. Na druhej strane pisateľ sťažnosti, pán J. L., je na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby označený ako „*naš veľký filantrop a sponzor pre rodiny v zariadení...*“ (odkazy anonymizované), ktorému vyjadrujete vďaku. Podľa vami zaslanej písomnej dokumentácie a sťažnosti pána J. L. sa v minulosti medzi pánom J. L. a zariadením (najmä s vybranými klientmi, eventuálne v danom čase aj s pracovníkmi) vytvoril nejasne definovaný vzťah, ktorý je na hranici darcu a „dobrovoľníka“. Tento nejasne definovaný vzťah mohol viesť pána J. L. k posudzovaniu vašej odbornej činnosti, najmä ak bola z hľadiska klientov interpretovaná jednostranne a pre nich nepriaznivo (ukončenie zmluvy). Aby do budúcnosti nedochádzalo k takýmto situáciám, ODPORÚČAME predkladateľom podnetu a poskytovateľov sociálnej služby písomné vypracovanie (ak nie je zrealizované) a **určenie pravidiel prijímania darov** v súlade s kritériom 4.4 podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby, kde budete mať aj „*presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov*“



vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.“ Okrem toho ODPORÚČAME predkladateľom vypracovanie a zverejnenie internej smernice **o výkone dobrovoľníckej činnosti** v zariadení sociálnej služby v súlade so zákonom č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Konkrétnejšie stanovenie profesionálnych hraníc ODPORÚČAME zakomponovať aj do **etického kódexu** poskytovateľa sociálnej služby.

Záver

Profesijná rada komory oceňuje minulú a súčasnú prácu sociálnych pracovníkov, ako aj ďalších pracovníkov útulku anonymizované. Pri výkone praxe ste nezriedka museli riešiť problémové alebo dilematické situácie a konfrontujete sa so skutočnosťou, že „úloha sociálnych pracovníkov je zároveň pomáhajúca aj kontrolujúca“. S tým súvisí aj nespokojnosť niektorých klientov, pričom ostatní klienti môžu v tej istej situácii vyjadriť vysokú mieru spokojnosti s poskytnutými službami.

Z poskytnutého materiálu je zrejmé, že zodpovední pracovníci a manažéri útulku sa dostatočným spôsobom zaoberali každou časťou podnetu pána J. L. a poskytli argumenty pre spochybnenie ich opodstatnenosti.

Vyššie uvedené odporúčania vychádzajú z vami poskytnutých informácií a verejne dostupných zdrojov za účelom podpory skvalitňovania vami poskytovaných služieb. V prípade, ak ste niektoré odporúčania už zrealizovali, považujte ich za potvrdenie adekvátnosti tohto konania. Vzhľadom na skutočnosť, že sociálnu prácu vykonávate v sociálnych službách, odporúčame, aby ste boli spolu s poskytovateľom sociálnej služby nositeľmi kvality sociálnej služby tým, že budete iniciovať naplnenie všetkých podmienok kvality v súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách.

Povzbudzujeme vás k spätnej reflexii všetkých vami uvedených prípadoch pri externej supervízii, aby sa reflexiou praxe neustále zvyšovala kvalita vami vykonávanej sociálnej práce, ako aj praxe sociálnych služieb.

Stanovisko bolo schválené na zasadnutí Profesionálnej rady Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce dňa 30.3. 2021

Spracovali: prof. PhDr. ThDr. Andrej Máteľ, PhD., PhDr. Eva Labudová