



Stanovisko k etickým otázkam sociálnej práce počas pandémie koronavírusu a ochorenia COVID-19

(12 odporúčaní)

Profesijná rada komory vydáva stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce.¹ Predložené odporúčania predkladá z vlastného podnetu s cieľom, aby sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce boli nielen profesionálne, ale aj eticky senzitívne nápomocní pri zvládaní negatívnych dopadov pandémie koronavírusu (SARS-CoV-2), ktorý spôsobuje ochorenie COVID-19.

1. Prax starostlivosti o seba

Sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce sú v období pandémie viac ako kedykoľvek predtým preťažení, unavení a ohrození syndrómom vyhorenia. Množstvo stresových situácií, strach z nákazy a ochorenia, výpadok zamestnancov na pracoviskách, môže enormne zvyšovať riziko ich poškodenia, čo často vedie k úsudkom, slovám a konaniu, ktoré nie je profesionálne a eticky správne. V Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (2019, čl. 2.2) sa uvádza:

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má nielen právo ale aj povinnosť vykonať nevyhnutné kroky v profesionálnej a osobnej starostlivosti o seba, aby bol schopný poskytovať kvalitné služby klientom. Kroky v profesionálnej a osobnej starostlivosti o seba sú najmä:

- *sebareflexia, vrátane poznávania svojich osobných a profesijných limitov a uznania hraníc odbornej spôsobilosti a kompetencie;*
- *sústavné vzdelávanie na udržiavanie, zdokonaľovanie a dopĺňanie vedomostí a profesijných zručností v sociálnej práci prostredníctvom samoštúdia, jednorazovej vzdelávacej aktivity, odbornej sťaže, sociálno-psychologického výcviku, špecializovaného tréningu, odbornej publikačnej alebo lektorskej činnosti, účasti na odborných a vedeckých konferenciách a workshopoch, vedeckovýskumnej činnosti a podobne;*
- *pravidelná supervízia;*
- *kolegiálna konzultácia, vrátane konzultácie s odborníkmi z iných pomáhajúcich profesií;*
- *využívanie nástrojov psychohygieny.*

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce pomáha ľuďom, ktorí sa nachádzajú v zložitej životnej situácii s ohľadom na vlastné zdroje, hranice a len do tej miery, aby nebolo ohrozené jeho vlastné zdravie alebo bezpečie.

V období ohrozenia pandemiou je požiadavka starostlivosti o seba ešte naliehavejšia. Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce by mal začleniť starostlivosť o seba do svojho každodenného života, ako nevyhnutnú súčasť odbornej a eticky citlivej praxe. Starostlivosť o seba nie je sebecká. Aby človek mohol dávať, je dôležitá jeho pohoda, vyrovnanosť a aby mal dostupné zdroje, z ktorých môže čerpať. Nik nemôže kvalitne pomáhať iným, keď sa dostatočne nestará sám o seba. Starostlivosť o seba môže zahŕňať dostatočný spánok, zdravú

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



výživu, pohyb, vnútorný kontakt so sebou, vlastnými zdrojmi, emóciami a dostupnosť sociálnej opory. Medzi najdôležitejšie neformálne nástroje sociálnej opory patria rodina, životní partneri a priatelia. V prípade obmedzenia osobného kontaktu sa odporúča intenzívnejší telefonický kontakt alebo komunikácia prostredníctvom digitálnych technológií. V prípade nemožnosti využitia prezenčnej formy supervíznej podpory, táto môže byť realizovaná on-line prostredníctvom sociálnych sietí a videokomunikácie (napr. prostredníctvom Skype, Viber, Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp a iné). Obdobné platí aj pre konzultácie s odborníkmi z oblasti psychologickú a psychoterapeutickú podpory. Predpokladom je, že o supervíziu, psychologickú alebo psychoterapeutickú podporu budú osoby vykonávajúce sociálnu prácu aktívne prejavovať záujem v komunikácii so svojimi zamestnávateľmi. Medzi podporné nástroje môžu patriť aj on-line svojpomocné skupiny sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.

2. Záujem o kolegov

V súlade s hodnotou medziľudských vzťahov, by sa sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce mali aktívne zaujímať aj o kolegov a kolegyné, ktorí žijú osamelým spôsobom života, aby im vedeli ponúknuť osobnú psychosociálnu podporu a pomoc, najmä v prípadoch samotného ochorenia, karanténnych opatrení alebo povinnej izolácie dôsledkom ochorenia COVID-19. V prípade obmedzenia osobného kontaktu sa odporúča intenzívnejší kontakt prostredníctvom telefónnych a digitálnych prostriedkov komunikácie.

3. Prerušenie služieb a pripravený plán

Ak dôjde vzhľadom na aktuálne platné hygienické opatrenia k prerušeniu prezenčného poskytovania služieb klientom (v praxi najmä ambulantných sociálnych služieb a vybraných terénnych služieb dôsledkom ochorenia, povinnej karantény a podobných štátom schválených opatrení), je potrebné, aby osoby vykonávajúce sociálnu prácu mali pripravený plán na zabezpečenie kontinuity podpory klientov a ich rodín. Jeho predpokladom a súčasťou môže byť:

- identifikácia podporných aktivít a zdrojov, ktoré bude možné poskytovať v prípade prerušenia služieb prezenčnou formou;
- spôsob zabezpečenia technických vybavení pre prípad použitia on-line podporných služieb, a to u odborných pracovníkov ako aj klientov, vrátane ochrany osobných údajov a dôverných informácií.

Sociálni pracovníci by mali participovať na vytváraní a podporovať politiky a postupy, ktoré chránia najlepší záujem klientov počas prerušenia služby dôsledkom karanténnych opatrení a obmedzení prevádzky.

4. Zastupiteľnosť a dočasná kolegiálna výpomoc

Pre prípady dlhodobého výpadku sociálneho pracovníka alebo asistenta sociálnej práce (dôsledkom pandemickej PN, OČR, karantény a pod.) je potrebná identifikácia osôb alebo inštitúcií, ktoré budú kontinuálne pokračovať pri podpore klientov, vrátane bezpečného prístupu k dokumentácii klientov v takýchto prípadoch. O tejto skutočnosti je potrebné klienta vopred informovať.

Medzi problémové alebo dilematické situácie môže patriť, ak na pracovisku dôsledkom pandémie dôjde k dlhodobému výpadku pracovníkov z iných pomáhajúcich profesií (najmä



sestry, opatrovatel'ky) a ohrozená je komplexná starostlivosť o klientov. V takýchto prípadoch je prvoradou zodpovednosťou zamestnávateľov zabezpečiť náhradu inými kvalifikovanými a kompetentnými pracovníkmi. Ak to nie je možné, môžu sa aj sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce na nevyhnutnú dobu podieľať na komplexnej zdravotno-sociálnej starostlivosti o klienta po zaškolení, pod vedením a dohľadom kvalifikovaného pracovníka, najmä zapojením sa do vybraných opatrovateľských úkonov (nie však zdravotníckych úkonov), rozvoja pracovných zručností, pedagogickej činnosti a pod.

5. Proaktívne informovanie a komunikácia

V prípadoch verejného ohrozenia zdravia jestvuje nebezpečenstvo šírenia dezinformácií, čo môže zvyšovať strach, napätie a paniku zvlášť u osôb, ktoré nemajú prístup k informáciám alebo majú obmedzenú schopnosť porozumenia odborne podaných informácií. Preto je dôležité, aby mali ohrozené osoby, skupiny a komunity prístup k zrozumiteľným a pravdivým informáciám. Komunikácia je kľúčovým nástrojom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce pri plánovaní emocionálnej a sociálnej stability klientov v prípade ohrozenia verejného zdravia. Preto je dôležité, aby sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce proaktívne

- sledovali aktuálne informácie na webovom sídle MPSVR SR² a ďalších relevantných inštitúcií³;
- v zrozumiteľnej forme⁴ poskytovali klientom informácie ohľadom rizík súvisiacich s koronavírusom, spôsoboch jeho prenosu, príznakov ochorenia COVID-19 a hygienických opatreniach;
- poskytované informácie aktualizovali v súlade s aktuálne platnými hygienickými opatreniami pomocou bezpečných komunikačných prostriedkov, ktoré neporušia súkromie a dôvernosť.

6. Psychosociálna podpora klientov

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje biologickú, psychickú, kultúrnu, spirituálnu a sociálnu integritu osoby s ktorou pracuje. Holistický prístup používa pri sociálnom posudzovaní a intervencii (por. čl. 2.1g Etického kódexu).

V období pandémie je celostný prístup ku klientom ešte naliehavejší. Sociálne problémy bývajú veľmi úzko spojené s rizikom ohrozenia zdravia, izoláciou dôsledkom epidemiologických opatrení, psychickou nepohodou, strachom, podráždenosťou alebo prejavom rizikového správania (napr. agresie). Od sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce sa očakáva intenzívnejšia psychosociálna podpora klientov, konzultácie s odborníkmi z iných pomáhajúcich profesií (najmä psychológmi, psychoterapeutmi, lekármi a pod.) resp. ich distribúcia k nim.

² Por. <https://www.employment.gov.sk/sk/koronavirus-pracovna-socialna-oblast/>

³ Najmä Ministerstva zdravotníctva SR <https://www.korona.gov.sk/> a Úradu verejného zdravotníctva SR http://www.uvzsr.sk/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=250&Itemid=153

⁴ Dobrým príkladom z praxe je napr. <https://www.socia.sk/easy-read-karantena/>



7. Stávať sa kompetentnými v používaní novších technológií

V prípadoch, ak nie je možné využívať prezenčnú formu výkonu sociálnej práce, je dôležité využívať iné formy, ktorými je možné naplniť jej ciele a prvoradú zodpovednosť voči osobám s ktorými pracujeme. Medzi zodpovednosťou voči klientom patrí aj začlenenie užívateľov služieb sociálnej práce do sociálnej siete podporných osobných vzťahov. Aj v tomto prípade platí, že ak to nie je možné (kvôli platným hygienickým opatreniam) prezenčne, je nevyhnutné nachádzať iné riešenia prostredníctvom telekomunikačných a digitálnych technológií. Pre sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce je potrebné, aby nadobudli potrebné vedomosti a zručnosti pre poskytovanie týchto služieb kompetentným spôsobom. V Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (2019, čl. 2.5.2) sa v oblasti zodpovednosti voči profesii uvádza:

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa snaží získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v profesionálnej praxi, a to najmä

- **prostredníctvom nových prístupov, metód a techník,**
- *aktívnou participáciou na výskumoch,*
- *spoluprácou so školami sociálnej práce,*
- **aktívnou účasťou na odborných diskusiách, seminároch a konferenciách,**
- *konštruktívnou a zodpovednou kritikou nevhodnej praxe,*
- *publikačnou činnosťou,*
- *sústavným vzdelávaním.*

Osvojenie si nových technologických zručností a nástrojov potrebných pre kompetentnú a eticky citlivú prax je možné aj prostredníctvom vhodne zvolených on-line školení a videokonferencií.

Sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce by si tieto kompetencie mali osvojiť na takej úrovni, aby ich nielen dokázali sami používať, ale aby vedeli inštruovať a sprevádzať klientov pri ich využívaní, najmä vzhľadom na umožnenie kontaktu s rodinou a priateľmi.

8. Ochrana súkromia a dôverných informácií pri elektronickej komunikácii

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce používa digitálne technológie na základe súhlasu klienta s touto formou komunikácie. V rámci zodpovednosti voči klientom sa v Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (2019, čl. 2.1.2) uvádza klientovo právo na dôvernosť a súkromie. Všetky uvedené etické princípy v danom článku sa vzťahujú aj na používanie digitálnych technológií. Vzhľadom na túto skutočnosť uvádzame nasledovné aplikácie pre sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce:

- *v súlade s ľudskými právami rešpektuje klientovo právo na dôvernosť a súkromie vo všetkých formách komunikácie prostredníctvom telefónnych alebo digitálnych komunikačných prostriedkov, pokiaľ nejestvuje riziko sebapoškodenia alebo poškodenia iných osôb alebo nejestvujú zákonné obmedzenia;*
- *v spolupráci s odborníkmi na počítačovú bezpečnosť podniknú potrebné kroky na ochranu elektronickej komunikácie (napr. prostredníctvom šifrovania, hesiel, brány firewall a pod.) a pri výbere vhodných digitálnych komunikačných nástrojov;*
- *informuje osoby s ktorými pracuje o limitoch dôvernosti a súkromia;*



- dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre poskytovanie služieb sociálnej práce. Je povinný chrániť všetku elektronickú dokumentáciu užívateľov služieb pred zneužitím;
- je povinný vyžiadať si preukázateľný súhlas klienta k video alebo audiovizuálnemu zaznamenávaniu a ich zverejňovaniu, ako aj pri informovaní tretej osoby,
- osobitý zreteľ venuje informáciám spadajúcim pod ochranu osobných údajov, ktoré sú upravené osobitým predpisom upravujúcim ochranu osobných údajov⁵;
- povinnosť mlčanlivosti zachováva aj po skončení poskytovania služby alebo pracovného pomeru. Výnimky môžu byť odôvodnené len na základe vyššej etickej (napr. ochrana života alebo najlepšie záujem dieťaťa) alebo zákonnej požiadavky (napr. oznámenie trestného činu).

9. Rešpektovanie profesionálnych hraníc

Ochrana súkromia a nastavenie hraníc je dôležitou súčasťou profesionálneho vzťahu medzi osobami vykonávajúcimi sociálnu prácu a ich klientmi. Vzhľadom na častejšie používanie digitálnej komunikácie, je primerané, aby sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- používal pracovný e-mail, ktorý je odlišný od súkromného,
- zvážil ponuky a prijatie „priateľstva“ s klienti na sociálnych sieťach, ak sa jedná o ich súkromné kontá,
- zvážil (ne)vhodnosť používania elektronickej komunikácie v čase, kedy sa zvyčajne neposkytuje odborná pomoc (napr. v nočných hodinách) s výnimkou krízovej intervencie.

10. Rešpektovanie epidemiologických opatrení

V rámci zodpovednosti voči klientom sa v Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (2019, čl. 2.1.1e) uvádza, že „sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje a presadzuje práva ľudí robiť vlastné voľby a rozhodnutia, za predpokladu, že to neohrozí práva a oprávnené záujmy ostatných“. Aktuálne platné hygienické opatrenia v období pandémie môžu osoby využívajúce služby sociálnej práce obmedzovať a znemožňovať im robiť vlastné voľby (napr. pohyb bez rúšok, respirátorov, porušenie nariadenej karantény a pod.). Sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce v takýchto prípadoch využívajú komunikačné zručnosti, aby s trpezlivosťou a primeraným spôsobom vysvetľovali klientom potrebu dodržiavania bezpečnostných a preventívnych opatrení nariadených kompetentnými orgánmi vzhľadom na ich ochranu ako aj na ochranu iných osôb (pracovníkov a iných klientov). V prípade, že klient po opakovanom upozornení nedodržiava nariadené hygienické opatrenia, musí sociálny pracovník a asistent sociálnej práce starostlivo zvážiť upozornenie kompetentných orgánov⁶.

⁵ Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679.

⁶ Polície alebo príslušného regionálneho Úradu verejného zdravotníctva.



11. Problémové a dilematické situácie

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa vo svojej práci môže stretnúť s rôznymi etickými problémami a dilemami (čl. 3.2 etického kódexu). V období pandémie na objavujú nové problémové a dilematické situácie, napr. v oblastiach

- konfliktu ľudských práv (právo na slobodu pohybu vs. právo na život a jeho ochranu);
- nadmernej angažovanosti sociálneho pracovníka alebo asistenta sociálnej práce v prospech klientov ohrozených pandemiou vs. zodpovednosť voči sebe a limity vlastných možností;
- rešpektovania slobodných rozhodnutí klienta vs. ochrana iných osôb ohrozených týmto rozhodnutím;
- konfliktu rešpektovania aktuálne platným hygienických opatrení vs. obmedzené zdroje na ich dosiahnutie alebo reálna neschopnosť klienta tieto opatrenia dodržiavať.

Od sociálneho pracovníka a asistenta sa v súlade s etickým kódexom očakáva, aby:

Kriticky reflektoval a systematicky postupoval pri konfrontácii s nimi s cieľom minimalizovať škody pre všetky zúčastnené osoby. Musí byť pripravený uviesť dôvody svojich eticky podložených rozhodnutí.

V procese etického rozhodovania sociálny pracovník a asistent sociálnej práce využíva postupy a nástroje napomáhajúce pri riešení etických problémov a dilem, medzi ktoré patria analýza, konzultácia s kolegami, nadriadeným pracovníkom, supervízorom a komorou. Postupy v takýchto prípadoch dôsledne zaznamenáva a dokumentuje.

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má právo v eticky problémových alebo dilematických situáciách požiadať o konzultáciu komoru, ktorá vydáva stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce a poskytuje bezplatné poradenstvo v oblasti etiky sociálnej práce pre členov komory.

12. Sociálno-politická angažovanosť v prospech zraniteľných skupín

V rámci zodpovednosti voči spoločnosti sa v Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (2019, čl. 2.6.1a3) uvádza, že „sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa angažuje o zlepšenie sociálnych podmienok v spoločnosti, spravodlivejší prístup a rozdelenie zdrojov. Aktívne pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí k zlepšeniu kvality života pre všetkých občanov, a to s osobitým zreteľom k znevýhodneným a marginalizovaným jedincom, skupinám a komunitám.“

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa angažuje o zlepšenie sociálnych podmienok v spoločnosti aj v období pandémie, najmä vzhľadom na potreby zdravotne znevýhodnených osôb (napr. osôb s poruchami autistického spektra, osôb zo zdravotným postihnutím) a ďalších zraniteľných skupín (napr. detí, seniorov, osôb zažívajúcich násilie, ľudí bez domova a pod.). Zvlášť v prípadoch, ak sú všeobecne záväzné alebo miestne hygienické opatrenia pre niektoré skupiny obyvateľov nerealizovateľné, nedostupné alebo majú väčší negatívny dopad ako prínos. Môžu tak robiť individuálnymi aktivitami, cez mimovládne organizácie, samosprávu alebo prostredníctvom komory.



Zoznam použitých zdrojov

SLOVENSKÁ KOMORA SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV A ASISTENTOV

SOCIÁLNEJ PRÁCE. 2019. *Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v SR* [25. 1. 2019]. Dostupné z: <http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2018/11/Etick%C3%BD-k%C3%B3dex-1.pdf>

THE NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. 2021. *Coronavirus (COVID-19): 8 Ethical Considerations for Social Workers* [18. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Ethics-Education-and-Resources/Ethics-8/Coronavirus-8-Ethical-Considerations-for-Social-Workers>

Stanovisko bolo schválené na zasadnutí Profesionálnej rady komory dňa 30.3. 2021

Spracoval: prof. PhDr. ThDr. Andrej Máteľ, PhD.