


	VIA LUX- DSS a ZpS		Ev. č.:
	Interný dokument - SMERNICA		Strana 1/7

Kľúčový pracovník a dôverník

Verzia	01	Platná od	01.09.2023
Revízia	01	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Monika Micáková	PhDr. Kristína Cibříková	JUDr. Vojtech Hintoš
Funkcia	sociálny pracovník	vedúca úseku sociálnej práce a sociálnej rehabilitácie	riaditeľ
Dátum	15.08.2023	15.08.2023	25.08.2023
Podpis			

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 2/7

1. Účel smernice

1.1. Predmetom smernice je postavenie a úloha kľúčového pracovníka jeho právomoci, kompetencie a tvorba individuálnych plánov vo vzťahu k prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) v zmysle zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

2. Rozsah platnosti

2.1. Tento dokument platí pre zamestnancov úseku sociálnej práce a úseku sociálnej rehabilitácie, zamestnancov ošetrovateľského úseku a opatrovateľského úseku.

3. Pojmy a skratky

DSS	Domov sociálnych služieb
ZpS	Zariadenie pre seniorov
ŠZ	Špecializované zariadenie
Prijímateľ	Prijímateľ sociálnej služby s ktorým je podpísaná zmluva o poskytovaní sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách
Kľúčový pracovník	Podľa § 9 zákona o sociálnych službách je pracovníkom, ktorý podporuje a sprevádza prijímateľa sociálnej služby v procese individuálneho plánovania
Dôverník	Podľa § 6 zákona o sociálnych službách je fyzická osoba, ktorú prijímateľ určí za dôverníka


4. Zodpovednosť

4.1. Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality. Za jeho schválenie je zodpovedný riaditeľ organizácie a s oboznámením zamestnancov organizácie s jeho obsahom je zodpovedný vedúci jednotlivých úsekov.

4.2. Každý zamestnanec, ktorý zistí v tejto smernici chybu, je povinný o nej informovať manažéra kvality.

5. Kľúčový pracovník

5.1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plánovať priebeh poskytovania sociálnej služby podľa osobných cieľov, potrieb a schopností prijímateľov, ktorým sa daná služba

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 3/7

poskytuje, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovanej sociálnej služby a pravidelne ich hodnotiť za účasti prijímateľov, prípadne ich zákonných zástupcov, opatrovníkov a dôverníkov.


5.2. Poskytovateľ pomáha prijímateľovi pri plnení a dosahovaní jeho osobných cieľov, želaní a potrieb tým, že každému prijímateľovi umožňuje vybrať si z radov zamestnancov, ktorých označujeme ako tzv. kľúčových pracovníkov. Je to zamestnanec, ktorý podporuje a sprevádza prijímateľa sociálnej služby v procese individuálneho plánovania počas celého obdobia poskytovania sociálnej služby, aby sa čo najväčšej miere naplnili jeho individuálne ciele, potreby a požiadavky. Kľúčový pracovník je ten, za ktorým môže prijímateľ prísť kedykoľvek, s akýmkoľvek problémom, ktorý mu rozumie, má jeho dôveru, chápe jeho situáciu a vie mu sprostredkovať pomoc. Postupuje pri tom profesionálne a diskrétno, koná vždy v záujme prijímateľa.

5.3. Kľúčový pracovník by mal poznať prijímateľa, jeho životnú situáciu, a zároveň mu má poskytovať pomoc a kontakt s inými ľuďmi, ktorí by mohli byť preňho zdrojom prirodzenej, ale aj odbornej podpory (napr. rodičia, súrodenci, priatelia, spolupracovníci, učitelia, ľudia z miestnej komunity a pod.).

Hlavné otázky, ktoré by si mal kľúčový pracovník v rámci mapovania prijímateľa klásť, sú:

- Kto je súčasťou života prijímateľa ?
- Je rodina zapojená do života prijímateľa ?
- Kde sa nachádzajú členovia rodiny v rámci sociálnej siete prijímateľa ?
- Ktorí ľudia z jeho siete s ním radi trávia čas ?
- Kto z personálu ho pozná a stará sa o ňo?
- Koho je nevyhnutné zapojiť do realizácie individuálneho plánovania?
- Kto vie, čo je pre tohto prijímateľa dôležité?


5.4. Kľúčový pracovník však nie je ten, čo robí sám všetky aktivity v rámci individuálneho plánovania. Vystupuje ako: obhajca, koordinátor služieb, podporovateľ, manažér a pod. Je skôr sprostredkovateľom celého procesu. Individuálne plánovanie, ako nástroj spolupráce, je tímová činnosť a úlohou kľúčového pracovníka je okrem iného aj zabezpečovať aktívnu spoluprácu tímu, ktorý vzniká okolo prijímateľa v procese

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 4/7

individuálneho plánovania. Podľa toho akú podporu alebo pomoc prijímateľ potrebuje sprostredkuje jeho požiadavku kompetentnému zamestnancovi (napr. potrebuje predpísať lieky požiadavku sprostredkuje sestre na oddelení, overiť podpis požiadavku sprostredkuje sociálnemu pracovníkovi na oddelení). Zároveň danú požiadavku zaznamená v IS Cygnus v časti Dokumentácia klienta–Karta klienta– Ostatná dokumentácia – Záznam kľúčového pracovníka. Spolu s prijímateľom sleduje a zhodnotí či sa daná požiadavka vybavila, ak nie uplatní intervenciu u kompetentného zamestnanca.


6. Postup pri výbere kľúčového pracovníka

- 6.1. Pri nástupe do zariadenia sociálny pracovník priradí v IS Cygnus novému prijímateľovi ako kľúčového pracovníka seba. Po ukončení adaptačného procesu si prijímateľ určí svojho kľúčového zamestnanca na základe osobnej preferencie. Táto zmena sa zaznamená v IS Cygnus. Pokiaľ prijímateľovi kľúčový pracovník nevyhovuje, má možnosť požiadať kedykoľvek o jeho zmenu. Rovnako aj kľúčový pracovník má (v opodstatnených prípadoch) možnosť odmietnuť túto rolu a sprostredkovať prijímateľovi iného kľúčového pracovníka (napr. vyberá si ho väčší počet prijímateľov, prípadne potrebujú väčšiu mieru podpory). Počet prijímateľov na jedného kľúčového pracovníka závisí od potrebnej miery podpory prijímateľovi. Túto situáciu je potrebné dohodnúť s prijímateľom a vysvetliť mu dôvod zmeny.
- 6.2. V zariadení úlohu kľúčového pracovníka vykonávajú tieto profesie: zamestnanci úseku sociálnej práce a úseku sociálnej rehabilitácie a zamestnanci ošetrovateľského úseku a opatrovateľského úseku.
- 6.3. Hlavným predpokladom na výkon tejto činnosti v procese individuálneho plánovania je vzťah medzi prijímateľom a kľúčovým pracovníkom. Je nevyhnutné aby mal kľúčový pracovník vedomosti o individuálnom plánovaní.
- 6.4. Kľúčový pracovník postupuje v súlade s procedúrou procesu individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie v bodoch 1-6.

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 5/7

7. Dôverník

- 7.1. Pre zlepšenie postavenia prijímateľov sociálnych služieb, ktorým sa poskytuje pobytová forma sociálnej služby a pre ich posilnenie ochrany základných ľudských práv, sa v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách zaviedol inštitút dôverníka.
- 7.2. Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v §28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutie o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.
- 7.3. Dôverníkom sa môže stať fyzická osoba, ktorá s určením za dôverníka písomne súhlasí (Príloha č.1) a je spôsobilá na právne úkony. Na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka. Výber dôverníka je plne v kompetencii prijímateľa sociálnej služby a nevyžaduje sa súhlas jeho súdom stanoveného opatrovníka.
- 7.4. Ak si prijímateľ sociálnej služby neurčí žiadnu osobu za dôverníka, je to legitímne. Ide o právo prijímateľa sociálnej služby a nie o povinnosť.
- 7.5. Ak si prijímateľ sociálnej služby určí dôverníka, je povinný poskytovateľovi sociálnej služby bezodkladne oznámiť osobné údaje určeného dôverníka v rozsahu:
- meno, priezvisko a titul,
 - adresu trvalého alebo prechodného pobytu,
 - rodné číslo a dátum narodenia,
 - telefónne číslo a elektronickú adresu.
- Prijímateľ sociálnej služby je povinný doručiť súhlas fyzickej osoby s určením za dôverníka poskytovateľovi sociálnej služby, v ktorom mu je poskytovaná sociálna služba. Následne je povinný oznamovať všetky zmeny údajov a skutočností vo vyššie uvedených

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 6/7

údajov. Uvedený súhlas bude následne uložený na sociálnom úseku v spisovej dokumentácii prijímateľa sociálnej služby.

7.6. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný dôverníkovi:


- oznamovať významné právne udalosti,
- oznamovať každý zápis telesného a netelesného obmedzenia týkajúci sa prijímateľa sociálnej služby,
- doručiť do vlastných rúk kópiu jednostrannej výpovede zmluvy s uvedením dôvodu.

8. Záverečné ustanovenie

8.1. Tento dokument nadobúda účinnosť 01.09.2023. Akékoľvek zmeny a doplnky tohto dokumentu je možné vykonať len písomne. Tento dokument zrušuje dokument účinný od 01.08.2019.

Prílohy

Príloha č.1 Súhlas fyzickej osoby s určením dôverníka

	Interný dokument	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Kľúčový pracovník a dôverník	Strana 7/7

Príloha č.1

Súhlas fyzickej osoby s určením dôverníka

Prijímateľ sociálnej služby:

Meno a priezvisko, titul:
Adresa trvalého alebo prechodného bydliska:
Dátum narodenia:
Rodné číslo:
Telefónne číslo:
Mailová adresa:



Súhlasím, aby na základe § 6 odsek 3 písm. d) a odsek 6 písm. a) až c) 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, bol/-a mojím dôverníkom nižšie menovaný/-á

V dňa.....
Podpis prijímateľa sociálnej služby

Dôverník prijímateľa sociálnej služby:

Meno a priezvisko, titul:
Adresa trvalého alebo prechodného bydliska:
Dátum narodenia:
Rodné číslo:
Telefónne číslo:
Mailová adresa:



Súhlasím, aby na základe § 6 odsek 3 písm. d) a odsek 6 písm. a) až c) 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 som bol/-a dôverníkom vyššie menovaného. Svojím podpisom potvrdzujem, že ako fyzická osoba som nebol/-a zbavený/-á spôsobilosti na práva a právne úkony v plnom rozsahu.

Vyplnením osobných údajov na tejto žiadosti udeľujem ako dotknutá osoba súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v zmysle ustanovení § 14 ods. 1 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

V dňa.....
Podpis dôverníka prijímateľa sociálnej služby