

Integrácia osôb s udelenou
medzinárodnou ochranou

PRÍRUČKA KVALITY

Splnenie zákonných podmienok
na poskytovanie sociálnych
služieb na integráciu osôb
s medzinárodnou
ochranou



ČASŤ 1

Bratislava, 2025



**Integrácia osôb s udelenou
medzinárodnou ochranou**

PRÍRUČKA KVALITY

**Splnenie zákonných podmienok
na poskytovanie sociálnych
služieb na integráciu osôb
s medzinárodnou ochranou**

ČASŤ 1.

Autori

Dipl. špec. Irina Adamová, MBA a kolektív
projektu integrácie osôb s medzinárodnou ochranou – RIFUGIO II

Metodička sociálnej prace:

Mgr. Denisa Grúberová

Vydala Slovenská humanitná rada, Budyšínska 1, 831 03 Bratislava

Obálka a grafická úprava:

Katarína Šimková

Zdroj obrázkov: canva a freepik

Náklad: 50 ks

Vydanie: prvé

Rok vydania: 2025

© Slovenská humanitná rada, 2025

Text prešiel jazykovou korektúrou. Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto publikácie nesmie byť reprodukováná, uložená vo vyhľadávacom systéme alebo rozširovaná žiadnym spôsobom a v žiadnej forme bez prechádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

Táto príručka kvality vznikla v rámci projektu RIFUGIO II – Integrácia osôb s udelenou medzinárodnou ochranou – spolufinancovaného Európskou úniou.



**Spolufinancovaný
Európskou úniou**

Obsah

1. PRÍRUČKA KVALITY: úvodné ustanovenia	4
2. SPLNENIE zákonných podmienok na poskytovanie sociálnych služieb	7
3. PODMIENKY poskytovanej sociálnej služby	8
3.1 Vízia, poslanie a ciele poskytovanej služby.....	8
3.2 Dostupnosť sociálnej služby	10
3.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	11
3.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov	11
3.5 Individuálny integračný plán	14
3.6 Aktivizácia a sieťovanie ďalšej podpory.....	15
3.7 Podpora pri zabezpečení/poskytovaní zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.....	16
3.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom	17
3.9 Práva klientov a ochrana pred zlým zaobchádzaním	25
3.10 Zisťovanie spokojnosti klientov	27
3.11 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme a podľa ich individuálnych potrieb a schopností.....	27
Prílohy	29

1. PRÍRUČKA KVALITY: úvodné ustanovenia

Príručka kvality poskytovania služieb integrácie pre osoby s medzinárodnou ochranou je dokument určený na splnenie zákonných požiadaviek podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Poskytuje usmernenia a vysvetlenia postupov týkajúcich sa sociálnych a ďalších služieb integračného programu.

Príručka pozostáva z dvoch častí: prvá sa zaoberá zákonnými podmienkami poskytovania sociálnych služieb, zatiaľ čo **druhá** časť opisuje hlavné princípy a praktické postupy poskytovania týchto služieb.

Cieľom oboch častí je zabezpečiť **vysokú kvalitu starostlivosti o klientov** v integračnom programe, pričom dokument obsahuje informácie o poskytovateľovi, stanovuje požiadavky na kvalitu, pracovné postupy a interné procesy, ktoré je potrebné dodržiavať.

Príručka kvality predstavuje nástroje zavedenia „politiky kvality“ v integračnom programe.

Podmienky kvality sú stanovené v prílohe č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z.

I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY

Kritérium 1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby.

Kritérium 1.2 Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.

Kritérium 1.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Kritérium 1.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby.

Kritérium 1.5 Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby.

Kritérium 1.6 Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory.

Kritérium 1.7 Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.

Kritérium 1.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Kritérium 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

Kritérium 1.10 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

Kritérium 1.11 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme podľa ich individuálnych potrieb a schopností.

Kritérium 1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Kritérium 1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.

Kritérium 1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.

Kritérium 1.15 Dôverník v sociálnych službách – *toto kritérium sa na poskytovanú sociálnu službu nevzťahuje.*

II. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY

Kritérium 2.1 Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby.

Kritérium 2.2 Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

Kritérium 2.3 Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Kritérium 2.4 Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne

záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.

Kritérium 2.5 Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY

– táto oblasť sa na poskytovanú sociálnu službu nevzťahuje.



2. SPLNENIE zákonných podmienok na poskytovanie sociálnych služieb

Tento materiál je vypracovaný v zmysle 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, zákona č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nález Ústavného súdu Slovenskej republiky č. 332/2010 Z. z. a zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Slovenská humanitná rada (ďalej len SHR) je občianske združenie vedené v registri mimovládnych neziskových organizácií Ministerstva vnútra SR (MV SR) ako právnická osoba, t. j. spoločenstvo mimovládnych neziskových humanitných a charitatívnych organizácií, ktoré pôsobia v sociálnej oblasti v širokom ponímaní. SHR poskytuje pomoc, služby, poradenskú činnosť a organizuje rôznorodé aktivity v prospech sociálne a inak znevýhodnených a zraniteľných ľudí vrátane cudzích štátnych príslušníkov (osôb/utečencov) zasiahnutých vojenskými, resp. inými konfliktami a krízami. SHR je od roku 2001 zriaďovateľom registrovanej právnickej osoby, mimovládnej neziskovej organizácie s názvom Nadácia HUMANITA.

SHR má udelenú akreditáciu na poskytovanie špecializovaného sociálneho poradenstva pre zraniteľné skupiny osôb s cudzineckým pôvodom. Pomoc sa poskytuje najmä cudzincom a cudzinkám s prechodným a dlhodobým pobytom na Slovensku, ktorí mali v minulosti poskytnutú doplnkovú ochranu, v menšej miere tiež osobám s udeleným azylom či pretrvávajúcou poskytnutou doplnkovou ochranou.



3. PODMIENKY poskytovanej sociálnej služby

3.1 Vízia, poslanie a ciele poskytovanej služby

Našou víziou je svet, v ktorom sa dodržiavajú humanitárne princípy a poskytuje bezpečný prístav tým, ktorí boli nútení opustiť svoj domov.

Naším poslaním je každodenná podpora ľudí s medzinárodnou ochranou k samostatnému životu na Slovensku.

Našimi hodnotami sú:

√ **Rešpekt k ľudskej dôstojnosti:**

Hodnota ľudskej dôstojnosti zdôrazňuje prirodzenú hodnotu a úctu ku každému jednotlivcovi bez ohľadu na jeho štatút utečenca. Sociálni pracovníci sa snažia zachovať dôstojnosť utečencov a správať sa k nim s rešpektom.

√ **Kultúrna citlivosť:**

Kultúrna citlivosť je kľúčovou hodnotou, ktorá uznáva rozmanitosť medzi utečencami z hľadiska kultúr, jazykov a tradícií. Cieľom sociálnych pracovníkov je pochopiť a oceniť kultúrne zázemie utečencov, aby mohli poskytovať účinnejšiu a citlivejšiu podporu.

√ **Solidarita:**

Solidarita zdôrazňuje pocit spoločnej ľudskosti a vzájomného prepojenia. Sociálni pracovníci sú solidárni s utečencami, spolupracujú s nimi a ďalšími zainteresovanými stranami pri riešení problémov a podpore pozitívnych zmien.

√ **Empatia:**

Empatia je základom pri práci s traumatizovanými jednotlivcami. Sociálni pracovníci musia pochopiť a vcítiť sa do emocionálnych zážitkov utečencov a prejavíť súcit a citlivosť voči ich individuálnym traumám. Sociálni pracovníci by si mali osvojiť prístup k starostlivosti na základe traumy, ktorý zahŕňa uznanie rozšíreného vplyvu traumy, pochopenie jej účinkov na jednotlivcov a integráciu tohto povedomia do všetkých aspektov svojej práce.

√ **Neodsudzujúci postoj:**

Sociálni pracovníci si musia zachovať postoj bez odsudzovania. Traumatizovaní utečenci mohli zažiť udalosti, ktoré iní ťažko chápu, a sociálni pracovníci by mali týmto jednotlivcom vytvoriť bezpečný priestor bez súdenia, aby sa mohli podeliť o svoje skúsenosti.

NAŠE CIELE V PROCESSE INTEGRÁCIE KLIENTA NA SLOVENSKU SÚ:

1. Poskytovať informácie a poradenstvo o právach a povinnostiach v rámci novej krajiny, asistovať pri vybavovaní dokladov a iných potrebných dokumentov.
2. Zabezpečiť podporu a poradenstvo v procese integrácie, poskytovať pomoc pri získavaní zamestnania a vzdelania, podporovať riešenie zdravotných problémov a viesť k finančnej nezávislosti.
3. Poskytnúť psychologickú a emocionálnu podporu pri zvládaní traumatických skúseností a straty.
4. Podporovať nadväzovanie sociálnych kontaktov a zapojenie sa do komunity.
5. Asistovať pri nadväzovaní a udržiavaní kontaktov s rodinou a blízkymi, ktorí zostali v krajine pôvodu.
6. Poskytovať pomoc pri prekonávaní jazykových bariér a získavaní jazykových zručností potrebných na život v novej krajine.
7. Prepojiť klientov s organizáciami a inštitúciami poskytujúcimi zdroje, služby a príležitosti.
8. Vedenie k samostatnosti klienta – hlavný cieľ integrácie.



"Nemôžeme zmeniť vietor, ale môžeme nastaviť plachty tak, aby sme vždy dosiahli svoj cieľ."

– Aristoteles (Grécko)

3.2 Dostupnosť sociálnej služby

Pracovníci integračného programu zabezpečujú **podporu pri integrácii pre osoby s udelenou medzinárodnou ochranou**, t. j. osoby s udeleným azylom a poskytnutou doplnkovou ochranou na území Slovenskej republiky.

Podmienky, rozsah a miesto poskytovania sociálnej služby a iných služieb integrácie sú uvedené v **Integračnej zmluve s klientom**, ktorej podkladom je právoplatné rozhodnutie o udelení medzinárodnej ochrany na území Slovenskej republiky. Pri práci s klientom sa uplatňuje **nediskriminačný prístup** v súlade s Medzinárodnými deklaráciami a dohovormi o ľudských právach, Ústavou SR a národnými ľudsko-právnymi legislatívnymi dokumentmi.

Služby klientom sa poskytujú terénnou a ambulantnou formou.

Ambulantná forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby. Miestom poskytovania ambulantnej sociálnej služby sú aj samotné priestory integračného programu.

Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí a pri asistenciách.

Integračný program má **nízkoprahový charakter a miesta poskytovania služieb sú ľahko dostupné** verejnou dopravou. V prípade potreby sa služby môžu poskytovať aj anonymne, pričom sociálni pracovníci sú viazaní mlčanlivosťou.

Kompetentní pracovníci **informujú záujemcu o služby** alebo prijímateľa služby v jazyku, ktorému záujemca/prijímateľ sociálnej služby rozumie, o ponúkanej sociálnej službe a o možnostiach potrebnej podpory iným subjektom. Druh, forma a rozsah sociálnej služby sú špecifikované v Integračnej zmluve. Každá poskytovaná služba je podrobne opísaná na webovej stránke sociálnych služieb integrácie: <http://shr.sk/integracia-utecencov-na-slovensku-rifugio-ii/>. Na podstránke sociálnych služieb sa uvádza: „Sociálne poradenstvo je určené všetkým osobám žijúcim na Slovensku, ktoré majú udelenú medzinárodnú ochranu alebo azyl, je bezplatné a trvá vždy maximálne 1 hodinu.“ Obsah poskytovaných sociálnych služieb je preložený do anglického jazyka, ktorým hovorí väčšina prijímateľov sociálnych služieb integrácie. Všetky služby sa poskytujú zadarmo.

Pracovníci integračného programu majú spracovaný dokument pre klientov s názvami „Vitajte v integračnej kancelárii v Bratislave“ a „Vitajte v integračnej kancelárii v Košiciach“, v ktorom sa klienti môžu oboznámiť s ponúkanými službami. Tento materiál tvorí prílohu tohto dokumentu (*príloha 1*).

3.3 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Pracovníci integračného programu poskytujú klientom služby na základe uzavretej zmluvy o poskytovaní týchto služieb. Rozsah poskytovaných služieb, ako aj obdobie ich poskytovania sú presne špecifikované v zmluve. Zmluva sa uzatvára v písomnej forme. (*Postup uzatvárania zmlúv – príloha 2*)

3.4 Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov

Sociálne poradenstvo poskytujú sociálni pracovníci a pracovníčky a prioritne sa zameriava na monitorovanie sociálnych problémov osôb s medzinárodnou ochranou. Na základe špecifických metód a techník pomáha osobám zorientovať sa v zložitých spoločenských situáciách a prekonávať ich negatívne vplyvy.

Sociálny pracovník pristupuje k poradenskej činnosti holisticky, pričom berie do úvahy, že každý ľudský alebo sociálny problém má dimenziu osobnostnú a sociálnu. Sociálne poradenstvo je aplikované kombináciou dvoch prístupov, a to v súlade s modernými koncepciami poradenstva: **guidance (vedenie)** – pomoc s cieľom realizovať vhodnú voľbu na základe racionálneho rozhodovania, a **counselling (rada, poradenská pomoc)** – pomoc, ktorá predpokladá nadviazanie hlbšieho kontaktu medzi klientom a sociálnym pracovníkom.

Sociálne, ako aj iné formy poradenstva sa poskytujú ambulantnou a terénnou formou, ktorá zahŕňa aj návštevu klienta v jeho domácom alebo inom prirodzenom prostredí. Sociálny pracovník **po dohode s klientom zvolí vhodnú formu poskytovania sociálneho poradenstva**. Z každého stretnutia sa zaznamenávajú informácie do písomnej správy.

Všetky typy poradenstiev sa opierajú o individuálny Integračný plán (IP) a zároveň ho dopĺňajú. Sociálny pracovník vedie kazuistiky jednotlivých klientov. Sociálni pracovníci sú oboznámení s Etickým kódexom sociálneho pracovníka SHR, čím sa zabezpečujú vysoké morálno-etické štandardy poskytovania poradenstiev.

Počas všetkých výkonov sa zachováva mlčanlivosť. Do okruhu činností patrí aj činnosť súvisiaca s realizáciou komunitných aktivít pre cieľové skupiny.

Súčasťou sociálneho poradenstva sú:

- **Sociálna asistencia**

Sociálnu asistenciu môže poskytovať sociálny pracovník, ako aj sociálny asistent v spolupráci s kultúrnym mediátorom. Asistencia zahŕňa pomoc pri vybavovaní dokladov, podávaní žiadostí, komunikácii s úradmi, vyplňaní prihlášok, registráciách, potvrdeniach a pod. Sociálny asistent sa stáva prvou osobou, s ktorou sa klient stretne v novom meste a ktorá ho privíta. Klientovi poskytne informácie o meste, v ktorom sa nachádza, o skutočnostiach, ktoré sú pri orientácii v meste pre klienta podstatné a ktoré ho zaujímajú: doprava, obchody, lekáreň. Sociálny asistent/asistentka spravidla sprevádza klienta do regionálnej kancelárie, kde sa klient zoznámi s tímom pracovníkov. Patrí sem aj sprevádzanie a pomoc klientovi pri vybavovaní záležitostí na oddelení cudzineckej polície, Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny, v sociálnej poisťovni, zdravotnej poisťovni, notárskej kancelárii, autoškole, prekladateľskej firme a pod. Sociálny asistent poskytne asistenciu klientovi a pomoc v prípadoch, keď klient o ňu požiada, či už pri prvej návšteve inštitúcie alebo pri opakovaných návštevách, ak si nie je istý, že zvládne komunikáciu v inštitúcii samostatne. Do okruhu činností patrí aj činnosť súvisiaca s realizáciou komunitných aktivít pre cieľové skupiny.

- **Sociálna intervencia**

Ide o priame zasahovanie do spôsobov konania jednotlivcov, skupín alebo inštitúcií. Znamená to, že klient má v sociálnom pracovníkovi nielen psychickú, ale aj praktickú oporu. Klientom bude poskytovaná bežná aj krízová intervencia, a to v prípade potreby.

- **Pracovné poradenstvo**

Pracovné poradenstvo s klientom sa začína už počas individuálneho poradenstva **auditom zručností a kvalifikácií** získaných v krajine pôvodu. Skúmajú sa zručnosti klienta, ktoré presahujú jeho formálnu kvalifikáciu. Môžu byť predložené dokumenty, ktoré bude následne potrebné preložiť alebo overiť ich pravosť. Klient absolvuje vstupný pohovor, posúdi sa jeho motivácia, identifikujú sa jeho základné zručnosti – formálne aj neformálne – vypracuje sa **písomné**

portfólio a životopis, ktoré budú predložené budúcemu zamestnávateľovi. Klient zároveň absolvuje nácvik pracovného pohovoru. Na základe podkladov sociálny pracovník vytvára plán činností aj s krokmi na zosúladenie zručností a príležitostí. Počas pracovného poradenstva si klient **precvičuje pracovné zručnosti** (dodržiavanie stanoveného pracovného času, včasný príchod na pracovisko atď.). Pracovné poradenstvo sa poskytuje **individuálnou formou** a informačno-poradenskou **formou skupinového workshopu**.

- **Poradenstvo v oblasti bývania**

Sociálny pracovník pomáha klientom **nájsť vhodné bývanie** podľa ich preferencií, komunikuje s prenajímateľom a tým uľahčuje nájdenie vhodného ubytovania.

Sociálny pracovník má zriadenú **vlastnú databázu nájomného bývania a ubytovania**, ktorá sa pravidelne aktualizuje.

Po podpísaní integračnej zmluvy sa klientovi ponúknu rôzne možnosti ubytovania vrátane bytov v správe SHR v Bratislave a v Košiciach. Ak si klient vyberie ubytovanie v byte v správe SHR a dovoľuje to kapacita, bude mať viac času na hľadanie samostatného cenovo dostupného bývania podľa vlastného výberu. SHR rieši najmä otázku bývania v zariadeniach, ktoré má vo vlastnej správe, predovšetkým pre zraniteľné skupiny. Poskytnutie bývania v zariadení v správe SHR bude podmienené **podpisom nájomnej zmluvy** na dobu určitú.

- **Poradenstvo v oblasti zabezpečenia zdravotnej starostlivosti**

Sociálny pracovník, prípadne sociálny asistent slúžia ako **sprostredkovatelia** medzi zdravotným zariadením a osobami s medzinárodnou ochranou. Sociálny pracovník v prvom kroku asistuje klientovi pri vybavení kartačky poistenca, ktorá je nevyhnutná na zabezpečenie prístupu k zdravotnej starostlivosti.

Sociálny pracovník so súhlasom klienta, ktorý má zdravotné ťažkosti, informuje klienta o **dostupnosti zdravotníckych služieb**. V prípade potreby sociálny asistent objednáva klienta/klientku k lekárovi a **môže zabezpečiť sprievod** do zdravotníckeho zariadenia prevažne v spojitosti s jazykovou bariérou a niekedy aj v súvislosti s neinformovanosťou poskytovateľov zdravotnej starostlivosti o právach a nárokoch azylantov a osôb s doplnkovou ochranou.

- **Poradenstvo zamerané na zvýšenie jazykových znalostí**

V rámci integračného programu majú klienti možnosť **zvýšiť svoju úroveň znalosti slovenského jazyka** a zúčastniť sa na bezplatnom kurze slovenského jazyka pre cudzincov (SJ). Účasť na kurzoch sa ponúka každému

klientovi, prípadne sa **odporúčajú kurzy** poskytované inými organizáciami v okolí.

Kurzy sa realizujú v dvoch regionálnych kanceláriách a podľa potreby aj on-line – v Bratislave a Košiciach. Vzdelávanie prebieha v rozsahu 2 hodín týždenne na každej jazykovej úrovni a výučbu zabezpečujú lektori slovenského jazyka pre cudzincov.

- **Poradenstvo zamerané na zlepšenie vzdelávania**

V prípade identifikácie možnosti zvýšenia miery integrácie prostredníctvom rekvalifikácie alebo absolvovania vzdelávacieho kurzu, ktorý zlepší vyhliadky uchádzača o zamestnanie, sociálny pracovník navrhne najvhodnejšiu formu vzdelávania alebo školenia primeranú veku, schopnostiam a vzdelaniu jednotlivca. Sociálny pracovník zabezpečuje umiestnenie detí do školských zariadení, vyplňa prihlášky, spolupracuje s vychovávateľom/učiteľom a sociálnym asistentom. V prípade sporov sa do procesu zapája právnik integračného programu.

- **Poradenstvo zamerané na posilnenie sociálnych sietí**

Sociálny pracovník v spolupráci s kultúrnym mediátorom, psychológom, sociálnym asistentom a prípadne s dobrovoľníkmi, organizuje rôzne **podporné skupiny** pre komunitu utečencov, zohľadňujúc ich vek, pohlavie a iné špecifiká. Skupiny sa môžu stretávať aj samostatne, ako tzv. svojpomocné skupiny. Sociálny pracovník a právnik integračného programu intenzívne pracujú aj na **zjednotení rodiny** prostredníctvom kontaktovania príslušných orgánov.

3.5 Individuálny integračný plán

Tvorba individuálneho integračného plánu (IP) – všetky typy poradenstiev sa opierajú o individuálny integračný plán a zároveň ho dopĺňajú. Vypracovávanie individuálnych integračných plánov, ich monitorovanie a prehodnocovanie sa uskutočňuje vždy v úzkej spolupráci s klientmi. Celkový proces **intenzívnej spolupráce** na IP prebieha počas jedného roka a na záver tohto obdobia sa vykonáva vyhodnotenie a zaznamenanie pokroku klienta. V prípade potreby sa následne vypracuje nový integračný plán.

Klient si za pomoci sociálneho **pracovníka stanoví cieľ, ktorý chce dosiahnuť**. Spoločne si určia dlhodobý a krátkodobý cieľ, pričom môže ísť aj o viacero cieľov. Dohodnutý cieľ je následne zaznamenaný do integračného plánu.

Klient spolu so sociálnym pracovníkom priebežne monitorujú dosahovanie stanoveného cieľa. **Pravidelnosť strenutí** na účely priebežného vyhodnocovania plánu určuje sociálny pracovník obvykle po troch alebo šiestich mesiacoch. Po 12 mesiacoch sa vyhodnocuje dosiahnutie cieľa uvedeného v pláne. V priebehu **vyhodnocovania** je možné stanoviť aj nové ciele, ak klient dosiahol pôvodný cieľ alebo ak sa zistí, že cieľ nie je možné zrealizovať.

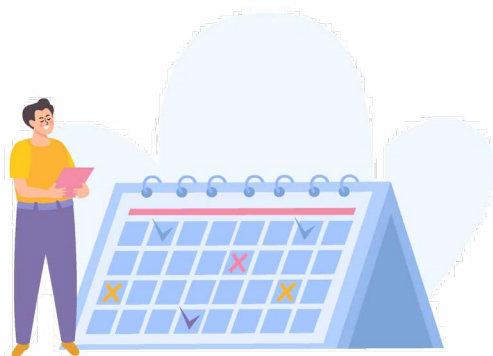
Vzor plánu je prílohou príručky kvality (*príloha 3*).

3.6 Aktivizácia a sieťovanie ďalšej podpory

Pracovníci integračného programu zabezpečujú každému klientovi prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa. Tieto aktivity zahŕňajú výučbu slovenského jazyka a rôzne druhy komunitných aktivít integračného charakteru, ktoré zohľadňujú faktory ako ročné obdobia, náboženské sviatky, zručnosti prijímateľov, ich vek, pohlavie a krajinu pôvodu.

Klientom sú ponúkané **individuálne alebo skupinové aktivity**, ktoré realizuje buď profesionálny tím, alebo dobrovoľníci. Podpora je poskytovaná v úzkej spolupráci s inými poskytovateľmi služieb, pričom **sieťovanie medzi organizáciami**, ktoré pôsobia v oblasti utečeneckej problematiky, je veľmi aktívne.

V prípade potreby na začlenenie klienta do spoločnosti a komunity sa mu ponúka služba sociálneho asistenta a sprievodu. Klient sa zároveň povzbudzuje a podporuje k aktívnemu zapojeniu sa do života komunity a mesta prostredníctvom **newsletteru**, ktorý sa pravidelne distribuuje. Na nástenkách poskytovateľa sa nachádzajú **oznamy a informácie** o sociálnych a iných odborných službách, dostupných aktivitách, centrách pre deti, centrách voľného času a podobne.



3.7 Podpora pri zabezpečení/poskytovaní zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

Zdravie patrí k základným potrebám a úzko súvisí s mierou integrácie do majoritnej spoločnosti. Osoby s medzinárodnou ochranou čelia rôznym **zdravotným ťažkostiam vrátane psychických ťažkostí**, trpia najmä posttraumatickým stresovým syndrómom, ktorý môže výrazne sťažiť ich integráciu v hostiteľskej krajine.

Sociálny pracovník, prípadne sociálny asistent pôsobia ako sprostredkovatelia medzi zdravotníckym zariadením a klientom. Ak klient vyjadruje obavy o svoj zdravotný stav, sociálny pracovník ho nasmeruje k príslušným odborníkom. Tím uplatňuje rodovo a kultúrne citlivý prístup k prevencii a liečbe. Sociálny pracovník spolu s ostatnými členmi tímu sa zaoberajú aj prípadmi odmietnutia liečby zo strany zdravotných poskytovateľov z dôvodu rasizmu a xenofóbie.

Spôsob zabezpečenia

Sociálny pracovník so súhlasom klienta, ktorý má zdravotné ťažkosti, **informuje klienta o dostupnosti zdravotníckych služieb**. V prípade potreby sociálny asistent objednáva klienta k lekárovi a môže mu zabezpečiť aj sprievod do zdravotníckeho zariadenia, predovšetkým v spojitosti s jazykovou bariérou, ako aj z dôvodu neinformovanosti poskytovateľov zdravotnej starostlivosti o právach a nárokoch azylantov a osôb s doplnkovou ochranou.

Klienti dostávajú **príručku, ktorá sumarizuje možnosti a postupy využívania zdravotnej starostlivosti** azylantmi a osobami s doplnkovou ochranou v Slovenskej republike. Príručku môžu využívať aj miestni poskytovatelia zdravotníckych služieb, aby boli dostatočne informovaní o špecifikách poskytovania zdravotnej starostlivosti utečencom.



3. 8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom

SHR ako poskytovateľ má vypracované **postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení** na predchádzanie vzniku krízových situácií.

V prípade iných bezprostredných situácií, ako je napríklad požiar, povodeň a ďalšie krízové situácie, sú vypracované podporné materiály pre zamestnancov, ktoré obsahujú pokyny, ako majú v týchto situáciách konať a reagovať, aby sa zabránilo vytváraniu zmätočnej atmosféry a minimalizovalo sa riziko nebezpečenstva a ohrozenia klientov a zamestnancov.

Na zvládnutie krízových situácií je vypracovaný **telefónny zoznam a zoznam krízových liniek**, ktoré sú pre zamestnancov a klientov verejne dostupné. Všetky potrebné kontakty sú v priestoroch zariadenia a uvedený telefónny zoznam je umiestnený na dostupnom mieste.

Postupy a techniky práce, či už vo vzťahu ku klientom, alebo ku kolegom, sú v súlade s **etickým kódexom a morálnymi zásadami** v kontexte podpory a humanizácie.

Zamestnanci sa postupne **vzdelávajú a rozširujú si svoje vedomosti**, zručnosti a návyky prostredníctvom rôznych odborných školení s cieľom zlepšiť svoje poznanie, reflektovať svoje hranice a získať dostatočné osobnostné a emocionálne kompetencie pri riešení neočakávaných a náročných situácií.

Súčasťou špecializovaných školení je získavanie nových informácií a inovatívnych zručností na používanie rôznych deeskalačných techník na zmierňovanie konfliktov, napätia a agresie. Medzi najdôležitejšie techniky patrí prevencia (neutralizácia počiatočného stresu – negatívnych emócií), vyvíjanie záujmu o prijímateľa sociálnej služby, vytváranie bezpečnej komunikácie, spoznanie osobnosti prijímateľa a uvedomenie si jeho psychického a fyzického stavu. Patrí sem aj používanie mäkkých techník, ako je verbálna a neverbálna komunikácia, techniky aktívneho počúvania, práca s emóciami, potreba bezpečia a istoty, venovanie pozornosti klientovi, záujem o jeho problémy a potreby, pochopenie, rešpektovanie súkromia a osobnosti, poskytovanie informácií, zmysluplné vysvetlenie, empatia a ľudskosť.

Postupy riešenia krízových situácií pri práci s klientom v sociálnych službách – integrácia osôb s medzinárodnou ochranou:

1. Identifikácia krízovej situácie

- Pozorovanie správania klienta, prejavov stresu, úzkosti alebo iných reakcií na vzniknutú situáciu.
- Komunikácia a rozhovor s klientom – cieľom je pochopiť podstatu jeho problému a identifikovať príčinu jeho reakcií.

2. Zachovanie pokoja a verbálne upokojenie klienta (deeskalácia v sociálnych službách)

- Používanie upokojujúceho tónu pri komunikácii s klientom s dôrazom na pokoj a profesionalitu.
- Pozorne počúvať klienta, aké má pocity a obavy, s cieľom porozumieť jeho perspektíve.
- Proaktívna empatia a porozumenie situácii klienta, podporovanie bezpečného prostredia na vyjadrenie jeho potrieb.

3. Posúdenie krízovej situácie/identifikácia problému

- Zistenie príčin a faktorov, ktoré viedli k vzniku krízovej situácie s prihliadnutím na jazykové, kultúrne a emocionálne aspekty klienta.
- Vyhodnotenie rizika a určenie miery potreby zásahu podľa typu ohrozenia a závažnosti situácie.

4. Bezpečnosť je na prvom mieste

- Vyhodnotenie, či sú klient aj zamestnanci v bezpečí. V prípade potreby je nevyhnutné okamžite privolať pomoc (polícia, RZP a iné relevantné orgány).

5. Spolupráca a návrh riešenia situácie s klientom

- Spoločné navrhnutie riešenia problému, ak je to možné, pri rešpektovaní iniciatívy a želaní klienta.
- Zohľadnenie individuálnych potrieb klienta a prispôsobenie riešenia konkrétnym okolnostiam a preferenciám.

6. Spolupráca v tíme a zabezpečenie podpory klienta

- V prípade potreby je nevyhnutné zapojiť kolegov alebo iných odborníkov do riešenia zložitej situácie.

- Poskytnúť klientovi dostatočné informácie o dostupných službách a iných formách podpory tak, aby sa bol s príslušnými informáciami a podporou uspokojený.

7. Dokumentácia daného prípadu a riešenia situácie

- Riadne zdokumentovanie krízovej situácie, aby mal tím jasný prehľad o okolnostiach a rozhodnutiach, ktoré sa prijali počas riešenia problému.

8. Reflexia a evalvácia riešenia krízovej situácie

- Po ukončení krízovej situácie sa vykoná hodnotenie úspešnosti zásahu, čo fungovalo a čo nebolo efektívne.
- Prevencia: Identifikovanie opatrení, ktoré by pomohli predísť podobným situáciám v budúcnosti (spoločné techniky a postupy s celým tímom), a zlepšenie reakcií v budúcich krízových situáciách.

9. Školenia a vzdelávanie – prevencia a zlepšovanie reakcií pri riešení krízových situácií

- Priebežné odborné školenia a výmena skúseností medzi kolegami s cieľom neustále zlepšovať schopnosti pri riešení krízových situácií a zachovávaní pokoja v náročných momentoch.

Riešenie krízových situácií v sociálnych službách – integrácia osôb s medzinárodnou ochranou:

Ak sa situácia vymyká spod kontroly, je nevyhnutné okamžite privolať odborníkov. **Každá krízová situácia je jedinečná a vyžaduje individuálny prístup.** Všetky kroky by mali zohľadňovať špecifiká a potreby každého klienta, pričom je dôležité mať dostatočné informácie o klientoch a byť pripravený na včasnú intervenciu s cieľom zabrániť eskalácii situácie.

Všetci zamestnanci sú dôkladne poučení, ako postupovať v prípade, že dôjde k zhoršeniu situácie, aby sa zabezpečil plynulý chod kancelárie a zároveň sa minimalizovali následky konania klientov. **Hlavným cieľom je nájsť riešenie situácie, ktoré bude prospešné pre všetky zúčastnené strany.**

Deeskalácia predstavuje spôsob správania a komunikácie, ktorý vedie k zníženiu napätia medzi klientom a zamestnancom. Pri práci s klientmi v krízových situáciách je vždy potrebné pamätať na to, že bezpečnosť zamestnanca je prvoradá. Zároveň však je nevyhnutné poznať a aplikovať spôsoby,

ktoré umožňujú eliminovať eskaláciu situácie a následne ju riešiť efektívne a s rešpektom.

Zamestnanci sa pravidelne školia a vzdelávajú s cieľom získať potrebné vedomosti, zručnosti a osobnostné kompetencie na efektívne riešenie neočakávaných a náročných situácií. Tieto školenia sú zamerané na rozšírenie odborných zručností a na využívanie inovatívnych deeskalačných techník na zmiernenie konfliktov, napätia a agresie.

Prevenčia zohráva kľúčovú úlohu. Ide predovšetkým o neutralizáciu počiatkového stresu a negatívnych emócií klienta. Je nevyhnutné prejavovať záujem o prijímateľa sociálnej služby, vytvárať bezpečné a otvorené prostredie na komunikáciu, poznať osobnosť klienta a byť si vedomý jeho psychického a fyzického stavu.

Po prevencii sa v praxi využívajú **mäkké techniky**, ktoré sa dajú aplikovať vo všetkých akceptovateľných a dostupných formách. Tieto techniky zahŕňajú verbálnu a neverbálnu komunikáciu, aktívne počúvanie, empatiu, rešpektovanie osobných hraníc klienta a citlivý prístup k jeho potrebám.

Medzi deeskalačné prístupy, ktoré sa uplatňujú pri práci s klientmi v krízových situáciách, zaraďujeme nasledovné:

- **Verbálna a neverbálna komunikácia** – jasné a pokojné vyjadrovanie sa, doplnené o vhodné gestá a mimiku, ktoré pomáhajú vytvoriť dôveru a znížiť napätie.
- **Techniky zamerané na aktívne počúvanie** – sústredené počúvanie klienta, ktoré zahŕňa nielen slová, ale aj pocity, ktoré za nimi stoja.
- **Práca s emóciami** – rozpoznávanie a riadenie emócií klienta aj pracovníka s cieľom upokojiť situáciu.
- **Potreba bezpečia a istoty** – zabezpečenie prostredia, v ktorom sa klient cíti bezpečne, a tým sa znižuje úroveň stresu.
- **Venovanie patričnej pozornosti klientovi** – aktívne zapojenie sa do rozhovoru, vnímanie potrieb a problémov klienta.
- **Záujem o prijímateľove problémy, potreby a pochopenie** – ochota vypočuť klienta a pochopiť jeho perspektívu.
- **Rešpektovanie súkromia a osobnosti** – zachovávanie dôstojnosti klienta a ochrana jeho osobných údajov a hraníc.
- **Poskytovanie informácií a zmysluplné vysvetlenie** – jasné a zrozumiteľné podávanie informácií, ktoré klientovi pomáhajú pochopiť situáciu a rozhodnutia.

- **Empatia a ľudskosť** – prejavovanie porozumenia a súcitu, aby sa vytvorilo prostredie, v ktorom sa klient cíti rešpektovaný.

Prvým krokom deeskalácie je **vyhodnotenie situácie**, ktoré zahŕňa identifikáciu dôvodov konfliktu, posúdenie jeho štádia (úzkosť, verbálna či fyzická agresia, upokojenie) a rozpoznanie rizikových faktorov, ktoré môžu viesť k ďalšej eskalácii. Je nevyhnutné si uvedomiť vlastné reakcie, zachovať pokoj a vyhnúť sa impulzívnej spätnej väzbe, ktorá by mohla situáciu zhoršiť.

Druhým krokom deeskalácie je **správna komunikácia**, pri ktorej je dôležité, aby verbálna a neverbálna komunikácia boli v súlade. **Neverbálna komunikácia** zohráva veľmi dôležitú úlohu pri upokojovaní konfliktu a vytváraní bezpečného prostredia pre klienta. Jej súčasťami sú:

- **Proxemika** – vzťah medzi osobami, ktorý sa odráža v osobnom priestore.
- **Kinezika** – pohyby tela, gestá a postoj.
- **Gestá** – ruky, mimika a pohyby, ktoré môžu signalizovať ochotu na komunikáciu alebo hrozbu.

Neverbálne vystupovanie by malo byť **neprovokatívne**, aby sa minimalizovalo riziko ďalšej eskalácie. K tomu prispieva:

- **Signalizovanie bezpečia** – treba vytvárať prostredie, ktoré klientovi naznačuje pocit bezpečia, nie hrozby či neistoty.
- **Dávanie priestoru** – je dôležité neobmedzovať osobný priestor klienta, aby pociťoval pohodlie a nie ohrozenie.
- **Mimika** – treba sa vyhýbať provokatívnym mimikám, akou je napríklad vyvalovanie očí alebo nadvihovanie obočia. Očný kontakt by mal byť krátky a neintenzívny.
- **Sledovanie mimiky klienta** – v prípade agresívneho správania je dôležité pozorne sledovať jeho mimiku, čo môže signalizovať ďalší vývoj situácie.
- **Postoj** – mal by vyjadrovať sebaistotu a uvoľnenosť. Časté zmeny postoja môžu viesť k zvýšeniu napätia, preto je dôležité zostať stabilný.
- **Dych** – mal by byť pokojný a hlboký, čím sa dá znížiť napätie a prispieť k upokojeniu situácie.

Týmto spôsobom možno účinne minimalizovať napätie a agresivitu, čo vytvára prostredie, v ktorom je možné pokračovať v riešení konfliktu s väčšou šancou na pozitívny výsledok.

Verbálna zložka komunikácie musí byť v úplnej zhode s **neverbálnou komunikáciou**. Je dôležité, aby tieto dve formy komunikácie neboli v rozpore, pretože ak sú v nesúlade, môže to viesť k zámene signálov a eskalácii napätia.

V rámci verbálnej komunikácie treba dodržiavať nasledujúce zásady:

- **Hlas by mal byť pokojný** – je dôležité hovoriť pomaly, s jasným a zrozumiteľným tónom, aby klient mal pocit bezpečia a pochopenia.
- **Používanie jednoduchých viet** – je potrebné hovoriť v krátkych a jednoduchých vetách, používať známe slová a zrozumiteľné pokyny, ktoré sú ľahko pochopiteľné. Takisto je potrebné overovať informácie a uistiť sa, že klient rozumie.
- **Opisovať, čo vidíme** – je užitočné komunikovať priamo o tom, čo sa deje, aby sa predišlo zmatku. Príklady: „Vidím, že ste rozrušený, čo sa deje?“ alebo „Vidím, že nie ste vo svojej koži, čo sa stalo?“ Týmto spôsobom dáva sociálny pracovník najavo, že situáciu pozorne sleduje.
- **Odvedenie pozornosti** – v prípade, že to situácia dovoľuje, je možné jemne odvieť pozornosť klienta iným spôsobom, ktorý mu pomôže získať kontrolu nad emóciami.
- **Nekomunikovať správanie** – je dôležité sa vyhnúť komentovaniu klientovho správania alebo vynášaniu súdov o ňom. Namiesto toho je lepšie sa zamerať na riešenie problému, ktorý situáciu spôsobil.
- **Vyjadrenie empatie a pochopenia** – pracovník by mal klientovi ukázať, že chápe jeho pocity a problémy, a to prostredníctvom slov, ktoré vyjadrujú súcit, ako napríklad: „Chápem, že ste frustrovaný.“
- **Odpovedanie na otázky smerujúce k pochopeniu** – pracovník by sa mal sústrediť na otázky, ktoré vedú k pochopeniu, teda na to, aby klient mal pocit, že ho počúva a chápe. Invektívy a urážky by mal ignorovať.
- **Zostať nad vecou** – aj v prípade, že situácia eskaluje, je nevyhnutné zostať pokojný a vyrovnaný. Ak sa agresia vystupňuje, je nutné včas prvolať pomoc.
- **Medzi techniky aktívneho počúvania patria:**
- **Ocenenie:** uznanie klientových pocitov alebo vyjadrení, čo môže viesť k zníženiu napätia a vytvoreniu bezpečnejšej atmosféry.
- **Zrkadlenie pocitov:** opakovanie alebo zrkadlenie klientových pocitov pomáha klientovi si uvedomiť, že je vypočutý a pochopený.
- **Parafrázovanie:** pracovník môže preformulovať klientove slová, aby sa uistil, že správne pochopil jeho pocity a potreby.
- **Zhrnutie:** zhrnutie hlavného obsahu rozhovoru, čo umožňuje klientovi potvrdiť alebo upraviť svoje vyjadrenia.

- **Prerozprávanie povedaného:** opakovanie toho, čo klient povedal, aby sa uistil, že je správne pochopený.

Tretím krokom deeskalácie je vyjednávanie, ktoré je kľúčovým nástrojom na zmenu konfrontácie na produktívnu diskusiu a nastavenie jasných hraníc. Cieľom je predchádzať eskalácii konfliktu a minimalizovať možnosť ďalších traumatizácií klienta.

Pri vyjednávaní sa používajú nasledujúce zásady:

- **Pracovník vystupuje ako osoba ochotná a schopná pomôcť** – je dôležité, aby klient chápal, že nie je v konflikte, ale v pozícii, keď mu chce pracovník pomôcť riešiť situáciu.
- **Konfrontácia sa mení na diskusiu** – namiesto uviaznutia v patovej situácii sa treba sústrediť na komunikáciu a hľadanie riešení.
- **Cieľom je výsledok výhra – výhra** – vyjednávanie by malo viesť k spoločnému uspokojeniu, keď obe strany dosiahnu aspoň časť svojich cieľov.
- **Docielením možnosti voľby sa z agresora stáva partner** – ak klient dostane možnosť výberu, môže to znížiť pocit hroziacej straty kontroly, čo môže zmierniť jeho agresívne tendencie.
- **Vysvetľovanie a opisovanie zmyslu vykonávaných intervencií** – jasné vysvetlenie dôvodov postupovania pomáha klientovi pochopiť situáciu a znižuje voči nej odpor.

Všetky tieto kroky sú vedené vzhľadom na **individuálne potreby a špecifiká každého klienta**, a to na základe dostatočných informácií, ktoré pracovník má o klientovi. Zároveň je nevyhnutné, aby bol pripravený na zabránenie eskalácie konfliktu v akejkoľvek forme. Ak dôjde k eskalácii, všetci zamestnanci sú riadne **poučení o postupe**, ako chrániť seba a ostatných klientov a ako správne privolať pomoc. Tieto opatrenia zabezpečujú plynulý chod kancelárie, zmiernujú následky konania klientov a zabezpečujú vyriešenie situácie v prospech všetkých zúčastnených strán.

Výnimky vo všeobecnom postupe riešenia pri určitých situáciách:

Efektívne riešenie krízových situácií pri práci so zraniteľnými skupinami vyžaduje jasne definované postupy, ktoré umožňujú rýchlu a adekvátnu reakciu. Nasledujúci prehľad prezentuje štandardizované opatrenia prijímané v situáciách ohrozujúcich bezpečnosť klientov, pracovníkov a širšieho okolia.

1. Agresívne správanie vrátane pasívnej agresivity voči pracovníkovi

Mierne prípady: Prvotné riešenie spočíva v individuálnom rozhovore s klientom, objasnení pravidiel a hraníc správania. V prípade opakovaného nevhodného správania je nutné informovať nadriadeného.

Závažné prípady: Pri eskalácii agresie ohrozujúcej bezpečnosť je nevyhnutné privolať políciu na zabezpečenie ochrany pracovníkov a ostatných klientov.

2. Užívanie omamných látok

Ak je klient pod vplyvom omamných látok v prítomnosti sociálneho pracovníka alebo sa v takomto stave dostaví do zariadenia, je potrebné privolať záchrannú zdravotnú službu a políciu na poskytnutie okamžitej pomoci a elimináciu potenciálneho rizika.

3. Telesné ublíženie sebe alebo inému klientovi (v prítomnosti pracovníka)

Pri akomkoľvek fyzickom ohrození je potrebné bezodkladne kontaktovať políciu a záchrannú zdravotnú službu. Situácia musí byť riešená v súlade s platnými právnymi normami s cieľom zabezpečiť ochranu všetkých zúčastnených.

4. Vyhrážanie sa samovraždou alebo pokus o samovraždu

V prípade akútneho rizika je nutné ihneď privolať záchrannú zdravotnú službu a políciu, aby bola klientovi poskytnutá odborná zdravotná starostlivosť a zabezpečené adekvátne intervencie.

5. Úmrtie klienta

V prípade úmrtia je potrebné bezodkladne kontaktovať záchrannú zdravotnú službu a políciu. Po potvrdení smrti lekárom sa informujú príbuzní a príslušný migračný úrad. Ak klient nemá príbuzných, je potrebné upovedomiť relevantné miestne úrady s cieľom zabezpečiť ďalší postup v súlade s legislatívou.

6. Prenos infekčného ochorenia

Pri podozrení na prenosné infekčné ochorenie je nutné implementovať preventívne opatrenia, ako informovanie pracovníkov, používanie osobných ochranných pomôcok a edukácia klienta o prevencii šírenia nákazy. V prípade úmyselného šírenia infekcie je potrebné upovedomiť políciu, aby mohla situáciu riešiť v rámci zákonných opatrení.

7. Ohrozenie dieťaťa

Ak existuje podozrenie na ohrozenie dieťaťa, je nevyhnutné zabezpečiť, aby nezostalo bez primeraného ubytovania. Prioritne sa situácia rieši v spolupráci s rodičom a zariadeniami poskytujúcimi ubytovanie pre rodiča aj dieťa, čím sa predchádza jeho prípadnému odobratiu.

V prípade priameho ohrozenia dieťaťa zo strany rodiča alebo inej osoby je nutné okamžite kontaktovať príslušný orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately (SPODaSK).

8. Konflikty medzi klientmi v spoločnom bývaní

V prípade konfliktných situácií, vrátane fyzických konfrontácií, sa prioritne využíva mediácia pracovníkom alebo zodpovednou osobou (napr. majiteľom nehnuteľnosti či vedúcim zariadenia).

Ak konflikt eskaluje do násilnej alebo život ohrozujúcej situácie, je potrebné bezodkladne kontaktovať políciu na zabezpečenie bezpečnosti všetkých zúčastnených.

Definované postupy zabezpečujú, že všetky kritické situácie sú riešené systematicky, s ohľadom na ich závažnosť a v súlade s platnými právnymi a etickými normami. Cieľom týchto opatrení je ochrana klientov a pracovníkov, prevencia eskalácie krízových situácií a podpora bezpečného a stabilného prostredia pri poskytovaní sociálnych služieb.

3.9 Práva klientov a ochrana pred zlým zaobchádzaním

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

K 1.12 Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

K 1.13 Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.

K 1.14 Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.

SHR má **Kódex správania v oblasti prevencie a reakcie na sexuálne vykorisťovanie a zneužívanie**, v ktorom je definované sexuálne vykorisťovanie, sexuálne zneužívanie, sexuálne obťažovanie a postup hlásenia incidentov. Sexuálne

obťažovanie, zneužívanie a vykorisťovanie zo strany zamestnancov a iných spolupracovníkov SHR predstavuje **hrubé porušenie pracovnej disciplíny** a je dôvodom na uplatnenie disciplinárnych opatrení vrátane okamžitého rozviazania pracovného pomeru či inej formy spolupráce.

Charakter poskytovania sociálnej služby ambulantnou a terénnou formou určuje aj spôsob zaobchádzania s prijímateľom služby, a to v jeho prirodzenom prostredí alebo v pracovnom čase, najmä v ranných alebo popoludňajších hodinách. Zanedbávanie nie je relevantné pri tejto forme sociálnej služby. SHR sa pri poskytovaní pomoci riadi nielen medzinárodnými a národnými dohovormi, ale aj **Ústavou Slovenskej republiky a Etickým kódexom sociálneho pracovníka**, ktoré určujú postupy predchádzania mučeniu, krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu. Na nástenkách v kanceláriách pracovníkov poskytujúcich právne poradenstvo sú umiestnené **plagáty**, ktoré sú určené pre pracovníkov aj klientov a obsahujú informácie o základných ľudských právach v rámci Európskej únie.

Cieľom je spojiť klienta s komunitou v jeho prirodzenom prostredí a tiež zlúčiť klienta s blízkymi rodinnými príslušníkmi alebo uplatňovať metódy práce s rodinou, ktorá sa už nachádza na území SR. **Práca s komunitou** sa realizuje cez sociálnych pracovníkov, kultúrnych mediátorov a asistentov. **Zlúčenie s rodinou** je podporované poskytovaním bezplatných právnych služieb. **Aktivizácia rodinnej siete** na území SR prebieha cez sociálneho pracovníka, kultúrneho mediátora, niekedy cez dobrovoľníkov, ktorí pripravujú najmä program na trávenie voľného času.

V regionálnych kanceláriách pravidelne prebehajú **aktivity kultúrno-integračného charakteru**, o ktorých sú prijímatelia služieb informovaní čo najvhodnejším spôsobom. Podpora práce s rodinou je systematicky ukotvená v Etickom kódexe pracovníkov organizácie Slovenská humanitná rada, kde sa píše: „Poslaním SHR je zmierňovať ľudské nešťastie a utrpenie, podporovať uplatňovanie a ochranu ľudských práv, podporovať integráciu ľudí so zdravotným postihnutím a sociálne alebo inak znevýhodnených ľudí do rodinného, pracovného, sociálneho a spoločenského života“ a ďalej **„Pracovník pracuje s človekom tak – 1. aby čo najviac preberal zodpovednosť za svoj život; 2. aby si bol schopný pomôcť aj sám v budúcnosti.“**



3. 10 Zisťovanie spokojnosti klientov

SHR rešpektuje právo klienta na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti zo strany klienta s poskytovanou sociálnou službou nie je dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by klientovi spôsobili akúkoľvek ujmu. SHR sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy klienta boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa, má právo podať sťažnosť.

SHR má na svojej internetovej stránke vytvorený online dotazník spokojnosti.

3. 11 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme a podľa ich individuálnych potrieb a schopností

Záujemcovia o sociálnu službu integrácie sa o poskytovaní tejto služby dozvedia už v pobytovom tábore na území SR pre žiadateľov o azyl. Okrem toho sú **informácie o poskytovaní služieb zverejnené** aj na webovej stránke **www.shr.sk**, kde sú uvedené aj kontakty na pracovníkov.

Po poskytnutí informácií záujemcovi v pobytovom tábore má tento záujemca možnosť osobne kontaktovať zástupcu SHR v regionálnej kancelárii. Informácie sa budúcim klientom poskytujú online alebo telefonicky. **O poskytovaní služieb informuje vždy regionálny koordinátor kancelárie integrácie.** Tesne po udelení medzinárodnej ochrany a právoplatnosti rozhodnutia môže záujemca podpísať zmluvu o poskytovaní služieb integrácie. Pracovník poskytuje klientovi **jasné, zrozumiteľné a vyčerpávajúce informácie** o sociálnej službe, a to v prípade potreby aj cez kultúrneho mediátora alebo tlmočníka.

***"Nikto nemôže spasiť svet sám, ale
každý môže pomôcť zapáliť svetlo,
ktoré ho zmení."***

- Václav Havel (Československo)



PRÍLOHY

Príloha 1

Dokumenty pre klientov s názvami –
„Vitajte v integračnej kancelárii v Bratislave“
„Vitajte v integračnej kancelárii v Košiciach“

Príloha 2

Postup uzatvárania zmlúv

Príloha 3

Vzor integračného plánu IP



Vitajte v integračnej kancelárií v Bratislave!

Najbližšie kroky, ktoré Vás čakajú:

Nová kultúra, iný jazyk, systém a pravidlá fungovania spoločnosti – to všetko môže byť mäťúce a komplikované. Integrácia je dlhodobý proces pozostávajúci z rozličných krokov a znamená to, že **si viete sám/a vybaviť veci, ktoré potrebujete bez akejkoľvek pomoci**. Tento proces trvá väčšinou niekoľko rokov a kancelária Rifugio II Slovenskej humanitnej rady a jeho služby Vám v tom majú pomôcť. Vysvetlíme Vám, čo a ako funguje. Zároveň však očakávame určitú mieru zodpovednosti, aktivity a spolupráce aj z vašej strany.

1) Úvodné právne poradenstvo	PRÁVNIK <ul style="list-style-type: none"> vysvetlenie a uzatvorenie Integračnej zmluvy s SHR
2) Úvodné sociálne poradenstvo	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> základné informácie o spolupráci a službách Rifugio II žiadosť o integračný príspevok základné informácie o sebe základné informácie o dokladoch najbližšie kroky a Vaše priority
3) Doklady	SOCIÁLNA ASISTENTKA <ul style="list-style-type: none"> pomoc s vypísaním žiadostí o doklad o pobyte a cestovné doklady asistencia na oddelenie Cudzineckej polície (OCP)
4) Integračný plán	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> tvorba integračného plánu nastavenie krátkodobých a dlhodobých cieľov, ktoré chcete dosiahnuť a na ktorých budeme spoločne pracovať
5) Zdravotná starostlivosť a poistenie	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> vysvetlí ako funguje zdravotná starostlivosť na Slovensku a zdravotné poistenie asistencia do zdravotnej poisťovne za účelom vybavenia karty poistenca/nárokový preukaz
6) Lekárska starostlivosť	SOCIÁLNA ASISTENTKA/ SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> pomôže s hľadaním všeobecného lekára alebo špecialistu na začiatku poskytne asistenciu pri návšteve u lekára
7) Práca	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> pomôže s vytvorením životopisu poskytne pracovné poradenstvo príprava na pracovný pohovor pomoc s vyhľadáním pracovných ponúk





8) Iné sociálne poradenstvá	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none">• otvorenie bankového účtu• zriadenie cestovnej karty• rekvalifikačné kurzy• školy a škôlky• štátne príspevky a iné
9) Osobné konzultácie	OSOBNÁ PORADKYŇA <ul style="list-style-type: none">• Príchod do novej krajiny, do novej kultúry je častokrát sprevádzaný tzv. kultúrnym šokom alebo aj homesickness. S mnohými pocitmi si človek poradí sám, niekedy už ale potrebuje pomoc iného. Ak cítite úzkosť, obavy, stres alebo sa len chcete porozprávať o tom, čo prežívate v novej krajine, využite pomoc našej osobnej poradkyne

Môžete nám zavolať, alebo napísať na WhatsApp
Stretnutia si dopredu plánujeme.

Ak teda niečo od nás potrebujete, určite nás dopredu kontaktujte a dohodnite si s nami stretnutie.

! Dôležité dokumenty, ktoré by ste rozhodne nemali stratiť:

1. Rozhodnutie z Migračného úradu o udelení medzinárodnej ochrany
2. Doklady o pobyte a cestovný doklad
3. Vaša zdravotná dokumentácia z pobytového tábora



Kontakty na pracovníkov:

- ✓ Regionálna koordinátorka
- ✓ Sociálna pracovníčka
- ✓ Sociálna pracovníčka
- ✓ Sociálna asistentka
- ✓ Právnik
- ✓ Osobná poradkyňa



<https://shr.sk/nasa-cinnost/pomoc-utecencom-v-integracii/>
<https://nasiutecenci.sk/rifugio/newsletter/>



Spolufinancovaný
Európskou úniou



Vitajte v integračnej kancelárii v Košiciach!

Najbližšie kroky, ktoré Vás čakajú:

Nová kultúra, iný jazyk, systém a pravidlá fungovania spoločnosti – to všetko môže byť mäťúce a komplikované. Integrácia je dlhodobý proces pozostávajúci z rozličných krokov a znamená to, že **si viete sám/a vybaviť veci, ktoré potrebujete bez akejkoľvek pomoci**. Tento proces trvá väčšinou niekoľko rokov a kancelária Rifugio II Slovenskej humanitnej rady a jeho služby Vám v tom majú pomôcť. Vysvetlíme Vám, čo a ako funguje. Zároveň však očakávame určitú mieru zodpovednosti, aktivity a spolupráce aj z vašej strany.

1) Úvodné právne poradenstvo	PRÁVNIK <ul style="list-style-type: none"> vysvetlenie a uzatvorenie Integračnej zmluvy s SHR
2) Úvodné sociálne poradenstvo	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> základné informácie o spolupráci a službách Rifugio II žiadosť o integračný príspevok základné informácie o sebe základné informácie o dokladoch najbližšie kroky a Vaše priority
3) Doklady	SOCIÁLNA ASISTENTKA <ul style="list-style-type: none"> pomoc s vypísaním žiadostí o doklad o pobyte a cestovné doklady asistencia na oddelenie Cudzineckej polície (OCP)
4) Integračný plán	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> tvorba integračného plánu nastavenie krátkodobých a dlhodobých cieľov, ktoré chcete dosiahnuť a na ktorých budeme spoločne pracovať
5) Zdravotná starostlivosť a poistenie	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> vysvetlí ako funguje zdravotná starostlivosť na Slovensku a zdravotné poistenie asistencia do zdravotnej poisťovne za účelom vybavenia karty poistenca/nárokový preukaz
6) Lekárska starostlivosť	SOCIÁLNA ASISTENTKA/ SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> pomôže s hľadaním všeobecného lekára alebo špecialistu na začiatku poskytne asistenciu pri návšteve u lekára
7) Práca	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none"> pomôže s vytvorením životopisu poskytne pracovné poradenstvo príprava na pracovný pohovor pomoc s vyhľadáním pracovných ponúk





8) Iné sociálne poradenstvá	SOCIÁLNA PRACOVNÍČKA <ul style="list-style-type: none">• otvorenie bankového účtu• zriadenie cestovnej karty• rekvalifikačné kurzy• školy a škôlky• štátne príspevky a iné
9) Osobné konzultácie	OSOBNÁ PORADKYŇA <ul style="list-style-type: none">• Príchod do novej krajiny, do novej kultúry je častokrát sprevádzaný tzv. kultúrnym šokom alebo aj homesickness. S mnohými pocitmi si človek poradí sám, niekedy už ale potrebuje pomoc iného. Ak cítite úzkosť, obavy, stres alebo sa len chcete porozprávať o tom, čo prežívate v novej krajine, využite pomoc našej osobnej poradkyne
<p>Môžete nám zavolať, alebo napísať na WhatsApp Stretnutia si dopredu plánujeme.</p> <p>Ak teda niečo od nás potrebujete, určite nás dopredu kontaktujte a dohodnite si s nami stretnutie.</p>	

! Dôležité dokumenty, ktoré by ste rozhodne nemali stratiť:

1. Rozhodnutie z Migračného úradu o udelení medzinárodnej ochrany
2. Doklady o pobyte a cestovný doklad
3. Vaša zdravotná dokumentácia z pobytového tábora



Kontakty na pracovníkov:

- ✓ 0918 668 813 Regionálna koordinátorka
- ✓ 0907 534 023 Sociálna pracovníčka Sociálna pracovníčka
- ✓ 0948 014 716 Sociálna asistentka
- ✓ 0907 695 037 Právnička
- ✓ 0948 036 982 Osobná poradkyňa
- ✓ 0948 202 685 Kultúrna mediátorka



<https://shr.sk/nasa-cinnost/pomoc-utecencom-v-integracii/>
<https://nasiutecenci.sk/rifugio/newsletter/>



Spolufinancovaný
Európskou úniou



Interná smernica o vypracovaní, uzatváraní a evidencii integračných zmlúv a ich dodatkov

Článok 1 Všeobecné ustanovenia

Cieľom a účelom tejto internej smernice je stanoviť postup zamestnancov Slovenskej humanitnej rady (ďalej len „SHR“) v rámci projektu Rifugio II, kód projektu: 408011DUUI (ďalej len „integračný projekt“) pri vypracovaní, uzatváraní a evidencii integračných zmlúv, ako aj stanoviť základné právomoci a zodpovednosť jednotlivých organizačných útvarov a jednotlivých vecne príslušných zamestnancov SHR v tejto oblasti.

Článok 2 Základné pojmy

Pre účely tejto internej smernice sa zamestnancom rozumie zamestnanec SHR pracujúci v rámci integračného projektu.

Pre účely tejto internej smernice sa integračnou zmluvou rozumie zmluva uzatváraná podľa § 51 zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka, ktorej jednou zo zmluvných strán je Slovenská humanitná rada ako poskytovateľ v tejto zmluve stanovených služieb a druhou zo zmluvných strán je individuálny klient ako prijímateľ týchto služieb.

Pojem klient sa v tejto smernici používa aj v prípade, že s danou osobou ešte integračná zmluva nebola podpísaná, a teda ide vždy o osobu s udeleným azylom alebo poskytnutou doplnkovou ochranou.

Článok 3 Vypracovanie návrhu integračnej zmluvy

Návrh integračných zmlúv na základe úplných, konkrétnych a správnych podkladov vypracováva vecne príslušný zamestnanec SHR – v tomto prípade zamestnanec pracujúci v rámci integračného projektu na pozícii právny poradca (ďalej len „právny poradca“), ktorý ich v dostatočnom časovom predstihu predkladá na pripomienkovanie štatutárnemu zástupcovi, prípadne inej oprávnenej osobe na základe poverenia štatutárnym zástupcom (spravidla projektový manažér).

Po pripomienkovaní všetkých zainteresovaných strán, príslušný zamestnanec zmluvu upraví v zmysle pripomienok podaných oprávnenými príslušnými zamestnancami.

Článok 4 Uzatváranie integračnej zmluvy

Pred samotným stretnutím s klientom právny poradca prediskutuje individuálny prípad klienta, ktorý má integračnú zmluvu podpísať, s príslušným regionálnym koordinátorom a prípadne s ostatnými zamestnancami, a to najmä čo sa týka potrieb klienta, navrhovanej dĺžky platnosti zmluvy a iných osobitostí spojených s jeho prípadom, ktoré by mohli byť relevantné pre plánovanie jeho efektívnej integrácie a činnosť integračného projektu. Na základe toho bude možné

vyhotoviť integračnú zmluvu v súlade s konkrétnymi potrebami klienta a pravidlami poskytovania služieb integračného projektu aplikovanými na prípad klienta.

Integračná zmluva sa podpisuje tak s novými klientmi vstupujúcimi do integračného projektu po prvýkrát, ako aj s klientmi, ktorým boli poskytované služby v rámci predchádzajúcich projektov na podporu pri integrácii pre osoby s medzinárodnou ochranou na území Slovenskej republiky.

Integračná zmluva obsahuje nasledujúce osobné údaje o klientovi:

- a) Meno a priezvisko
- b) ID klienta
- c) Dátum narodenia
- d) Národnosť
- e) Kontaktné údaje – telefónne číslo a e-mailová adresa

V prípade, že niektorý z týchto údajov nie je jasný alebo známy, právny poradca tento nedostatok počas stretnutia s klientom napraviť a údaj doplní.

S novými klientmi alebo s klientmi, ktorí v rámci integrácie nenadobudli dostatočnú úroveň samostatnosti, sa uzatvorí zmluva len na obdobie približne jedného roka (doba skončenia platnosti jednoročných integračných zmlúv je hromadne určená podľa pravidelných intervalov). S klientmi, ktorí majú úroveň slovenčiny na pokročilej úrovni a zároveň sú schopní vybavovať si menej komplexné veci samostatne, sa uzatvorí integračná zmluva platná až do konca integračného projektu.

Klient je povinný podpísať integračnú zmluvu pred poskytnutím akýchkoľvek v nej stanovených služieb s výnimkou výnimočných prípadov. Podpísanie zmluvy teda spravidla takmer vždy predchádza poskytovaniu služieb. Výnimočné prípady je vecne príslušný zamestnanec povinný prediskutovať s príslušným regionálnym koordinátorom a projektovým manažérom, ktorí musia danú výnimku schváliť.

Po ukončení procesu vypracovania integračnej zmluvy podľa tejto internej smernice právny poradca zabezpečí alebo vyhotoví potrebný počet vyhotovení integračných zmlúv tak, aby boli tieto kópie integračných zmlúv pripravené v čase dohodnutého stretnutia s klientom.

Pri uzatváraní integračnej zmluvy je prítomný právny poradca. V prípade výnimočných prípadov môže na základe dohody s projektovým manažérom integračnú zmluvu vysvetliť klientovi a zabezpečiť jej uzatvorenie aj príslušný regionálny koordinátor.

Právny poradca jednotlivé ustanovenia integračnej zmluvy náležite vysvetlí klientovi v jazyku, ktorý ovláda aj on, a aj samotný klient, tak aby bol dostatočným spôsobom oboznámený s obsahom zmluvy. V prípade, že takýto jazyk neexistuje, zabezpečí sa tlmočník, ktorý vysvetlenie právneho poradcu pretlmočí do jazyka preferovaného klientom.

Pri voľbe tlmočníka sa prihliadne aj na vôľu klienta a jeho nesúhlas s voľbou tlmočníka.

Pokiaľ je pripravený preklad integračnej zmluvy aj v preferovanom jazyku klienta, môže mu byť vydaná aj táto kópia na preštudovanie.

Klientovi sa poskytne odpoveď na všetky otázky spojené s integračnou zmluvou. V prípade potreby sa podpísanie zmluvy môže odložiť a integračná zmluva upraviť v súlade s článkom 3 tejto smernice tak, aby to klientovi vyhovovalo, pri súbežnom dodržaní cieľov a zásad projektu pri podpore integrácie osôb s medzinárodnou ochranou.

Pre začatie poskytovania služieb je rozhodujúci čas podpísania zmluvy klientom. Podpis štatutárneho zástupcu alebo prípadne inej oprávnenej osoby na základe poverenia štatutárnym zástupcom (spravidla projektový manažér) môže byť daný aj dodatočne po stretnutí s klientom.

Článok 5 Evidencia zmlúv

Po podpísaní integračnej zmluvy oboma stranami sa následne vydá jedno vyhotovenie klientovi, zatiaľ čo druhé sa založí do spisovej zložky integračného projektu pre účely jej evidencie a archivácie. O odovzdaní už podpísaného vyhotovenia klientovi je na základe usúdenia možné vyhotoviť a spolu s klientom podpísať úradný záznam o tejto skutočnosti.

Právny poradca zároveň zaeviduje podpísanie integračnej zmluvy do elektronického centrálného registra zmlúv dostupného na serveri – „RIFUGIO / PRÁVNE / 2024 Integračné zmluvy“, v rozsahu: meno a priezvisko klienta

- a) muž / žena
- b) ID klienta
- c) dátum narodenia
- d) národnosť
- e) e-mail
- f) kontaktné údaje – telefónne číslo
- g) zmluva podpísaná dňa
- h) zmluva platná do
- i) odovzdaný originál ÁNO / NIE
- j) súhlas s použitím fotografií ÁNO / NIE

Tento register je na pravidelnej báze aktualizovaný a dopĺňaný právnym poradcom.

Článok 6 Uzatváranie dodatkov

Predchádzajúce články sa podľa možnosti použijú aj v prípade vypracovania, uzatvárania a evidencie dodatkov k integračným zmluvám. Dodatok k integračnej zmluve bude slúžiť najmä na predĺženie doby jej platnosti.

Pri nových klientoch alebo nie dostatočne samostatných klientoch moment podpísania integračnej zmluvy poskytnite príležitosť na prediskutovanie ich prípadu s ohľadom na úroveň ovládania slovenského jazyka, schopnosti vybavovať si veci spojené s ich pobytom samostatne, ako aj iných aspektov ich života na území SR – napr. plánov do budúcnosti.

Na základe tejto diskusie sa rozhodne o podpísaní, resp. nepodpísaní dodatku o predĺžení integračnej zmluvy, pričom zmluva sa nepodpíše len v prípade pobytu alebo plánovaného pobytu v zahraničí na dobu dlhšiu alebo dobu neurčitú, v prípade zjavného nezájmu o efektívnu integráciu, alebo z dôvodu opakovaného porušovania pravidiel stanovených v zmluve ako napríklad zúčastňovania sa na dohodnutých termínoch.

V prípade uzatvorenia dodatku k integračnej zmluve sa rozhodne, či sa bude táto zmluva podpísaná na dobu ďalšieho roka alebo až do konca integračného projektu.



Dodatok bude obsahovať znovu tie isté osobné údaje klienta:

- a) Meno a priezvisko
- b) ID klienta
- c) Dátum narodenia
- d) Národnosť
- e) Kontaktné údaje – telefónne číslo a e-mailová adresa

Právny poradca počas stretnutia s klientom zistí, či sú tieto informácie aktuálne.



IP

Názov IP	Pridelené k
Klient	Meno Klienta
Komentár	Zahájenie
	Koniec

Akčný plán

Akčný plán

Popis informácie

Popis informácie	V čom vieme byť nápomocní
Čo je pre klienta prioritou?	Ponuka jazykovej prípravy
Aké sú jeho jazykové znalosti SJ?	Ponuka inej integračnej aktivity
Má doklady o vzdelaní?	Kultúrna a sociálna mediácia
Možnosti zamestnať sa?	Aké možnosti môže klient využiť?
Ako vidí svoju prognózu na Slovensku?	Socio - kultúrna Integrácia
Zdravotná	Sociálne väzby/sieť v
Starostlivosť/ Obmedzenia	SR/Komunita
Akú pomoc očakáva?	Iné postrehy a záujmy, aktivít

System Information

Created By

Created By Last Modified By



CIELE

Vybaviť si doklady

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Podat' žiadosť o doklady

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Nájsť si vhodné ubytovanie na Slovensku

Splnený

Percent dokončenia **100,00**

Zúčastniť sa kurzu SJ v priebehu troch mesiacov aspoň 20x

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Nájsť všeobecného lekára a registrovať sa

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Vytvoriť nové CV

Splnený

Percent dokončenia **100,00**

Prejsť kurzom socio-kultúrne orientácie

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Nájsť si prácu na Slovensku – TPP, dohoda do piatich mesiacov

Splnený

Percent dokončenia **100,00**

Vybaviť zdravotnú kartičku vo VŠZP

Splnený

Percent dokončenia **0,00**

Príručka kvality (časť 1) sa zameriava na dodržiavanie zákonných podmienok pri poskytovaní sociálnych služieb. Dokument obsahuje informácie o poskytovateľovi, definuje požiadavky na kvalitu integračných služieb pre osoby s medzinárodnou ochranou so statusom azylu a doplnkovej ochrany v Slovenskej republike a opisuje účel, odborné zameranie, metódy, techniky a postupy využívané v praxi.

Príručka zároveň predstavuje víziu, poslanie a hodnoty, ktoré sú základom poskytovania kvalitných sociálnych služieb. Súčasťou dokumentu je aj práca s rizikom, pričom osobitná pozornosť je venovaná prevencii krízových situácií a riadeniu rizík v rámci poskytovaných služieb.

Stanovené postupy sú prenosné aj do iných sociálnych a podporných služieb podobného charakteru.

Dipl. špec. Irina Adamová, MBA a kolektív

