



Národný projekt

**RODINNÉ
PORADNE** poradensko-psychologické
služby pre jednotlivcov,
páry a rodiny

ŠTANDARDY RODINNÝCH PORADNÍ



Expertný/autorský tím:

Mgr. Alena Alscher

Mgr. Terézia Bilasová, PhD.

prof. PhDr. Michal Oláh, PhD. – odborný garant

PhDr. Gabriela Ručková, PhD., MBA

doc. PhDr. Jurina Rusnáková, PhD.

Bratislava, október 2023



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky sociálny fond
Európsky fond
regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ
PROGRAM
ĽUDSKÉ
ZDROJE

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje, www.esf.gov.sk

Štruktúra štandardov

| | |
|--|-----------|
| POĎAKOVANIE | 4 |
| PREDHOVOR AUTOROV | 5 |
| I. PROCEDURÁLNE ŠTANDARDY | 8 |
| 1.1 Poslanie a ciele | 9 |
| 1.2 Cieľové skupiny..... | 9 |
| 1.3 Etika a hodnoty | 11 |
| 1.3.1 Zodpovednosť voči klientovi | 12 |
| 1.4 Hlavné odborné činnosti poskytované v rodinnej poradni | 14 |
| 1.4.1 Prevencia..... | 16 |
| 1.4.2 Procesné kroky v rámci poradenskej práce s klientom | 18 |
| 1.5 Evidencia klientov rodinnej poradne | 20 |
| 1.5.1 Systém evidencie klientov a ochrana osobných údajov klientov..... | 20 |
| 1.5.2 Osobná dokumentácia klienta | 23 |
| 1.6 Nadväznosť služieb rodinnej poradne na ďalšie služby | 25 |
| 1.6.1 Multidisciplinárny prístup a networking..... | 25 |
| II. PERSONÁLNE ŠTANDARDY | 27 |
| 2.1 Supervízia | 27 |
| 2.2 Štruktúra pracovných pozícií rodinnej poradne..... | 29 |
| 2.3 Rámcové opisy pracovných činností a kvalifikačné predpoklady..... | 31 |
| 2.3.1 Psychológ | 32 |
| 2.3.2 Sociálny pracovník..... | 33 |
| 2.3.3 Právnik | 34 |
| 2.3.4 Asistent poradne..... | 35 |
| 2.3.5 Vedúci rodinnej poradne | 36 |
| III. PREVÁDZKOVÉ ŠTANDARDY | 38 |
| 3.1 Prostredie a vonkajšie podmienky poskytovania poradenských služieb | 38 |
| 3.2 Materiálno-technické vybavenie..... | 40 |
| 3.2.1 Zoznam materiálno-technického vybavenia podľa funkčnosti jednotlivých miestností | 40 |
| 3.2.2 Označenie sídla rodinnej poradne | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Prevádzkové podmienky..... | 43 |
| 3.3.1 Miesto a čas poskytovania poradenských služieb..... | 43 |
| 3.3.2 Prevádzková doba rodinnej poradne a pracovná doba zamestnancov | 43 |
| 3.3.3 Informačná stratégia..... | 44 |
| 3.3.4 Monitoring činnosti rodinnej poradne a hodnotenie poskytovaných poradenských služieb | 44 |
| ZÁKLADNÁ VÝCHODISKOVÁ DOKUMENTÁCIA DETERMINUJÚCA ŠTANDARBY KVALITY PORADENSKÝCH SLUŽIEB V RODINNÝCH PORADNIACH (PRIMÁRNE PRAMENE) | 46 |
| BIBLIOGRAFICKÉ PRAMENE (SEKUNDÁRNE PRAMENE) | 47 |
| ODPORÚČANÁ LITERATÚRA PRE SAMOŠTÚDIUM PRACOVNÍKOV ROPO | 48 |
| PRÍLOHY | 49 |
| Príloha č. 1: Indikátory kvality ROPO | 50 |
| Príloha č. 2: Vybrané etické dilemy | 59 |
| Príloha č. 3: Kontrakt o poskytovaní poradenských služieb rodinnou poradňou..... | 63 |
| Príloha č. 4: Karta klienta | 65 |
| Príloha č. 5: Voľnočasový kútik..... | 69 |
| Príloha č. 6: Súhlas so spracovaním osobných údajov | 71 |
| Príloha č. 7: Dotazník spätnej väzby | 75 |
| Príloha č. 8: Interný pokyn na zabezpečenie postupu ROPO pri vybavovaní sťažností | 78 |
| Príloha č. 9: Etický kódex zamestnancov rodinnej poradne..... | 83 |

Recenzenti:

prof. PhDr. Ján Gabura, PhD. – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre

prof. PhDr. Mária Šmidová, PhD. – Trnavská univerzita v Trnave

© Inštitút pre výskum práce a rodiny, Špitálska 25, 27, Bratislava

POĎAKOVANIE

Štandardy rodinných poradní vznikali od marca 2022 v rámci realizácie národného projektu *Rodinné poradne – poradensko-psychologické služby pre jednotlivcov, páry a rodiny* (Kód ITMS2014+: 312081BMV1) s časovou oprávnenosťou 10/2021 – 12/2023.

Na tvorbe a overovaní *Štandardov rodinných poradní* sa podieľal v období marec – december 2022 expertný tím v zložení:

- PhDr. Andrea Baranovská, PhD. (garantka expertného tímu podaktivity 1.2 a expertka podaktivity 1.4)
- Mgr. Terézia Bilasová, PhD. (expertka podaktivity 1.2 a podaktivity 1.4)
- PhDr. Anna Kasanová, PhD. (expertka podaktivity 1.2 a garantka podaktivity 1.4)
- Mgr. Eva Klimová (expertka podaktivity 1.2 a podaktivity 1.4)
- PhDr. Janka Moravčíková, PhD. (expertka podaktivity 1.2 a podaktivity 1.4)

V roku 2023 sa na overovaní a finalizácii *Štandardov rodinných poradní* podieľal expertný tím v nasledovnom zložení:

- Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD. (garant expertného tímu podaktivity 1.4)
- Mgr. Alena Alscher (expertka podaktivity 1.4)
- Mgr. Terézia Bilasová, PhD. (expertka podaktivity 1.4)
- Doc. Mgr. Jurina Rusnáková, PhD. (expertka podaktivity 1.4)
- PhDr. Gabriela Ručková, PhD., MBA (expertka podaktivity 1.4)

Obom expertným tímom NP Rodinné poradne vyjadrujeme poďakovanie za prácu na tvorbe, overovaní a finalizácii Štandardov ROPO, vzájomnú spoluprácu, ako aj za spoluprácu na činnostiach súvisiacich s realizáciou národného projektu.

Poďakovanie patrí rovnako všetkým, ktorí sa priamo, alebo nepriamo spolupodieľali na tvorbe, overovaní a finalizácii Štandardov rodinných poradní a prinášali cenné odborné rady, usmernenia, pripomienky, či návrhy na zlepšenie Štandardov rodinných poradní.

PREDHOVOR AUTOROV

Rodinný život prináša so sebou prirodzene mnoho vzťahových problémov, ktoré rodiny nedokážu riešiť vlastnými silami, ani s pomocou priateľov, či príbuzných alebo širšej komunity. Tieto situácie si vyžadujú pomoc odborníkov rôznych špecializácií. V oblasti primárnych medziľudských vzťahov je to najmä psychologické, sociálne a právne poradenstvo. V slovenských podmienkach je rodinné poradenstvo dlhodobo nedostatočne zastrešené v systéme poradenských služieb poskytovaných v štátnom aj mimovládnom sociálnom systéme. Okrem riešenia vzniknutých sociálnych problémov, napríklad v oblasti sociálno-právnej ochrany detí, absentuje funkčný systém, ktorý by pomáhal predchádzať vzniku a prehĺbovaniu psycho-sociálnych problémov rodín za účelom zachovania a udržania zdravých rodinných väzieb. Pri definícii rodiny vychádzame najmä z platnej právnej úpravy, ktorá hovorí, že rodina založená manželstvom je základným článkom našej spoločnosti, ktorá všestranne chráni rodinné vzťahy (zákon o rodine č. 36/2005 Z.z. v z.n.p.) a tiež z odborných definícií rodiny, ktoré sú konkretizované v príslušnej časti Štandardov.

Rodinné poradne (skr. ROPO) vznikli v rámci *Národného projektu Rodinné poradne – poradensko-psychologické služby pre jednotlivcov, páry a rodiny* s cieľom rozšíriť a zvýšiť dostupnosť bezplatnej odbornej pomoci v oblasti rodinného poradenstva (formou poradenstva pre jednotlivca, pár a rodinu) ako jedného z preventívnych nástrojov na podporu duševného a sociálneho zdravia slovenských rodín a ich členov. Počas trvania projektu od októbra 2021 do decembra 2023 vzniklo a pilotne fungovalo na Slovensku spolu päť poradní, v Humennom, Košiciach, Nových Zámkoch, Žiline a Trnave s tridsiatimi piatimi zamestnancami. Projekt rodinných poradní voľne nadväzuje na tradíciu manželských a predmanželských poradní, ktoré na Slovensku fungovali od roku 1971 do roku 2005. Víziou rodinných poradní je čo najvyššia dostupnosť pre verejnosť, a to z hľadiska finančného (bezplatnosť), geografického a tiež z hľadiska prístupnosti pre všetkých.

Rodinné poradne majú nízkoprahový charakter, sú dostupné pre každého záujemcu o pomoc bez ohľadu na spoločenské postavenie, finančné zabezpečenie, vierovyznanie, etnicitu, štátnu príslušnosť, sexuálnu alebo náboženskú orientáciu. Rodinná poradňa je bezpečným a ľahko dostupným miestom pre každého človeka, ktorý sa cíti nekomfortne v dôsledku intrapsychického, vzťahového, sociálneho a spoločenského rozpoloženia vo vzťahu k rodine. Miestom, kde mu je ponúknutá kvalifikovaná odborná pomoc od prvého kontaktu cez

orientáciu v jeho aktuálnej situácii, návrhu a spolupráce na riešení identifikovaných problémov. Bude sprevádzaný pri aktivácii vnútorných i medziľudských zdrojov; môže mu byť na základe analýzy jeho situácie odporučená indikovaná inštitucionálna pomoc a iné možnosti riešenia.

Služby rodinných poradní sú poskytované na úrovni univerzálnej, selektívnej a indikovanej prevencie formou poradenstva viacerých typov, pričom pri každom type poradenstva je potrebné rešpektovať jeho odborné a etické zásady, aby bola zachovaná vysoká kvalita služby. Poradcovia sú povinní rešpektovať najnovšie poznatky vedeckého poznania a všeobecné legislatívne zásady.

Rodinné poradne aktívne spolupracujú s inými partnerskými organizáciami s podobným zameraním, napríklad s bezplatnými dlhovými poradňami, ktoré špecificky pomáhajú všetkým, ktorí sa ocitli v ťažkej finančnej situácii. Ďalej spolupracujú najmä s Úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny; mimovládnyimi organizáciami, ktorých obsahom činnosti je poradenstvo rodinám; registrovanými cirkvami; súdmi; zdravotníckymi a školskými zariadeniami; zariadeniami sociálnych služieb a ďalšími inštitúciami podľa potrieb pracovníkov a klientov rodinnej poradne.

Štandardy rodinných poradní sú rámcovým dokumentom, ktorý odkazuje na jednotlivé interné normy, všeobecne záväzné právne predpisy a iné dokumenty, ktorými sa rodinné poradne riadia. Štandardy rodinných poradní tiež uvádzajú indikátory kvality, ktoré sú navrhnuté ako referenčný rámec pre posúdenie dodržiavania štandardov, vybrané etické dilemy a príklady dobrej praxe.

Pokiaľ by sme chceli filozofiu prístupu rodinných poradní zhrnúť do niekoľkých slov, prepožičali by sme si citát známej psychoterapeutky a zakladateľky rodinnej terapie Virginie Satirovej: **“Verím, že najväčší dar, aký si môžem predstaviť od kohokoľvek dostať je, keď ma vidí, keď ma počuje, keď mi rozumie a keď sa ma dotýka. Najväčší dar, aký môžem dať ja, je vidieť, počuť, rozumieť a dotýkať sa iného človeka. Keď sa toto udeje, cítim, že vznikol kontakt.”**

V celom texte je používané označenie osôb v zástupnom mužskom rode, t. j. generické maskulínium. Napr. označením poradca, klient je myslená osoba v danej pozícii či postavení, bez ohľadu na to, či ide o muža alebo ženu (poradcu – poradkyňu, klienta – klientku). Výrazy

nie sú prechýľované do ženského rodu, aby nedošlo k zníženiu zrozumiteľnosti textu. V texte sa rovnocenne používa slovné spojenie „rodinné poradne“ a skratka „ROPO“ ako plnohodnotný ekvivalent.

I. PROCEDURÁLNE ŠTANDARDY

Rodinné poradne poskytujú psychologické, sociálne, prípadne poradenstvo v právnych problémoch alebo iné druhy odborného poradenstva za účelom riešenia rodinných problémov. Sú určené pre pár, rodinu a jej členov, zameriavajú sa na riešenie, ale aj prevenciu širokého spektra problémov týkajúcich sa rodín a ich členov, vrátane obnovy rodinného prostredia. V rámci činnosti rodinných poradní pod „rodinnými príslušníkmi“ nechápeme len ľudí s právnymi alebo biologickými väzbami, ale napríklad aj nezosobášených partnerov alebo iné osoby, ktoré spolu dlhodobo žijú a zdieľajú spoločnú domácnosť, ekonomiku a hodnoty. Rodina je tiež chápaná s celou štruktúrou príbuzenských vzťahov, vrátane medzigeneračných vzťahov a vzťahov medzi širším príbuzenstvom.

Okrem poradenstva realizovaného v priestoroch poradne, je v ROPO poskytované poradenstvo aj prostredníctvom telekomunikačných prostriedkov a tiež v domácom alebo inom prirodzenom prostredí klienta, v prípadoch, kedy odborný zamestnanec rozhodne, že pre dosiahnutie stanovených cieľov je to dôležité. Zamestnanci ROPO môžu v prípade potreby využiť aj metódu sprevádzania. Mimo priestorov poradní ich zamestnanci realizujú aj iné aktivity a činnosti (napr. sieťovanie, vzdelávanie, preventívne aktivity, a iné).

Ambíciou rodinných poradní je stať sa bezpečným miestom pre každého, kto sa nachádza v nepriaznivej, či náročnej životnej situácii, je si „nezrozumiteľný“, stráca pocit istoty a podpory v domácom prostredí, v rodinných vzťahoch a štruktúrach má nejasno, čelí životným zmenám alebo výzvam, s ktorými sa vlastnými silami nevie vysporiadať, potrebuje psychologickú alebo sociálnu pomoc. Rodinné poradne sú miestom, kde jednotlivec, pár alebo rodina s deťmi nájdu odbornú pomoc psychológa, sociálneho pracovníka, prípadne právnik alebo iného odborníka vždy bezodplatne. V prípade, ak problém nespadá do vecnej pôsobnosti ROPO, klient tu podľa možností a schopností pracovníkov rodinnej poradne získa základné informácie o možnostiach riešenia jeho problémov, informácie o ďalších odborníkoch a inštitúciách v regióne, ktoré mu s riešením problému môžu pomôcť.

Činnosť rodinných poradní je postavená na hodnotách: ochrana ľudskej dôstojnosti bez rozdielu a rešpekt k ľudskej rozmanitosti, presadzovanie sociálnej spravodlivosti a boj proti nespravodlivosti, diskriminácii a sociálnemu vylúčeniu.

1.1 Poslanie a ciele

Poslaním rodinných poradní je prispieť k zvyšovaniu kvality života rodín a k posilneniu rodiny, ktorá je chápaná cez všetky príbuzenské právne, biologické a deklarované vzťahy.

Hlavným cieľom rodinných poradní je pomoc rodinám a ich členom s problémami, ktoré súvisia s rodinou a jej vzťahmi. Podpora zdravej rodinnej súdržnosti a mobilizácia vnútorných zdrojov smerujúca k spoločným riešeniam problémov a náročných situácií, tak aby si boli jej členovia vzájomnou oporou. Upevňovanie rodinných vzťahov je v pozornosti ROPO aj s cieľom prevencie vzniku problémov a opakovania patologických javov.

Medzi ďalšie **ciele a cieľové skupiny** rodinných poradní patria:

- Ciele zamerané na rodiny ako celok; zvyšovanie kvality života rodín a prevenciu voči jej zhoršovaniu; podpora zdravých a funkčných rodinných vzťahov.
- Ciele zamerané na členov rodiny a ich individuálne potreby a problémy, ktoré súvisia s rodinou; rodina je kontextom, v ktorom sa tieto potreby a problémy definujú a tiež pomocnou sieťou, na ktorú sa pri ich riešení možno obrátiť.
- Ciele zamerané na pomoc jednotlivcom, u ktorých rodinná sieť absentuje alebo je nefunkčná (ako je tomu napr. v prípade „ľudí bez domova, odchovancov centier pre deti a rodinu, ľudí v resocializácii alebo po výkone trestu a pod.“); ciele sú okrem iného zamerané na jej obnovenie a vytvorenie novej siete vzťahov.

Formulácia konkrétnych cieľov odbornej pomoci je súčasťou poradenského procesu v každom jednotlivom prípade. Tieto ciele spĺňajú kritériá adresnosti, dosiahnuteľnosti a merateľnosti.

1.2 Cieľové skupiny

Primárnou cieľovou skupinou rodinných poradní je rodina a jej členovia s problémami alebo so situáciami, s ktorými sa nedokážu vysporiadať bez odbornej pomoci. Pod rodinou sa v rámci poradenskej činnosti myslia všetky príbuzenské vzťahy (manželské a partnerské, rodičovské, medzigeneračné, vzťahy v rámci širšej rodiny, atď.), ktoré existujú medzi jej členmi. Rodina je v centre pozornosti rodinných poradní, nie len ako cieľová skupina, ale aj ako kontext riešenia rodinných problémov a prvá záchranná sociálna sieť pre jej členov.

Cieľovými skupinami rodinných poradní sú preto aj páry a jednotlivci s problémami a situáciami, ktoré majú vplyv na rodinu, ktorej sú členmi alebo na príbuzenské vzťahy. Alebo naopak, ak ide o páry a jednotlivcov, ktorí do poradne prichádzajú s problémami a situáciami ovplyvnenými rodinou a jej vzťahmi. V súvislosti s vyššie uvedeným, spadajú do pôsobnosti rodinných poradní aj problémy súvisiace s rozpadom rodinných vzťahov alebo nezávládnutých konfliktov, či problémy, ktorých riešenie si vyžaduje nápravu vzťahov v rodine, vytvorenie alebo obnovu rodinných sietí.

Rodinné poradne uplatňujú nízkoprahový prístup a v zmysle tohto prístupu prijímajú všetkých záujemcov o pomoc. Ak sa na základe anamnézy zistí, že problém, s ktorým záujemca/zájemcovia o pomoc do poradne prichádza/prichádzajú, nepatrí do agendy ROPO, je povinnosťou zamestnancov nasmerovať ho/ich k odbornej pomoci vhodnej v jeho/ich situácii, prípadne im bezodkladne sprostredkovať túto pomoc. Rodinné poradne vykonávajú okrem bežnej aj krízovú poradenskú intervenciu pokiaľ sú na túto formu intervencie ich pracovníci vyškolení a kompetentní. V rodinných poradniach sa tiež uplatňuje princíp dobrovoľnosti. Účasť klientov na poradenskom procese je ich vlastným rozhodnutím.

Klientmi rodinnej poradne sú hlavne osoby staršie ako 18 rokov. Osoby mladšie ako 18 rokov sú súčasťou poradenského procesu iba v prípade, ak je to nevyhnutné pre dosiahnutie stanovených cieľov a vyriešenie problému. Osobe mladšej ako 18 rokov sa poskytuje poradenstvo výlučne s písomným súhlasom aspoň jedného zákonného zástupcu, ktorý nie je obmedzený vo výkone práv a povinností. Osoba mladšia ako osemnásť rokov nemôže byť klientom rodinnej poradne samostatne bez toho, aby sa riešil širší rodinný problém, ako napríklad rozvod alebo konflikt rodičov, závislý člen rodiny a pod. Poradenstvo poskytované osobám mladším ako 18 rokov má spravidla prechodný - krízový charakter.

Príklady problémových oblastí, ktoré spadajú do pôsobnosti ROPO (*poznámka: ide o príklady a nie konečný výpočet všetkých problémových oblastí*):

- Vzťahové problémy v rodine (medzi partnermi, medzi rodičmi a deťmi, v súrodeneckých vzťahoch, v širšej rodine).
- Vzťahové problémy mimo rodiny, ale s vplyvom na rodinu (pracovné vzťahy, priateľské vzťahy...).
- Komunikačné problémy, konflikty a stres.

- Zdravotné problémy v rodine.
- Problémy s integráciou rodiny do komunity, spoločnosti (napr. z dôvodu kultúrnej, etnickej odlišnosti).
- Rodinné krízy.
- Adaptácia na životné zmeny.
- Závažové situácie (napr. konflikt záujmu pri výchove dieťaťa...).
- Rozchod a rozvod.
- Ekonomické problémy.
- Sociálne vylúčenie alebo jeho hrozba, vrátane jeho extrémnych podôb (strata domova ...).
- Výchovné problémy a rodičovstvo.
- Problémy v oblasti zamestnanosti rodičov (najmä dlhodobá nezamestnanosť rodiča).
- Rizikové sociálne javy v rodine
- Problémy, s ktorými sa musia vyrovnávať rodiny utečencov, migrantov.
- Iné - podľa uváženia pracovníkov rodinných poradní.

1.3 Etika a hodnoty

Etické správanie zamestnanca rodinnej poradne je základom profesionálneho poradenského vzťahu a tiež dôveryhodnosti poradne ako inštitúcie rodinného poradenstva. Rodinná poradňa má svoje poslanie a ciele postavené na hodnotách a pri ich dosahovaní rešpektuje etické princípy a riadi sa stanovenými normami a pravidlami, medzi ktoré patria hlavne ochrana ľudských práv a slobôd, dôstojnosti človeka a pravidlá nediskriminácie. Etický prístup a zodpovednosť voči klientom sú pre zamestnancov ROPO zásadné. Záujmy klienta sú prvoradé, poradenstvo je postavené na jeho silných stránkach a slobode a schopnosti robiť vlastné rozhodnutia.

Podporným nástrojom je vypracovaný Etický kódex, ktorý stanovuje základné zásady a pravidlá správania sa zamestnancov rodinných poradní. Etický kódex je samostatnou prílohou Štandardov ROPO.

K základným **princípom** rodinnej poradne patria:

- Ochrana záujmov klienta a konanie v jeho prospech.
- Ochrana ľudských práv a slobôd.
- Zodpovednosť: voči klientom, voči kolegom, voči zamestnávateľovi, voči profesii a voči spoločnosti.
- Čestnosť a pravdivosť.

1.3.1 Zodpovednosť voči klientovi

Pracovníci rodinných poradní majú v poradenskom procese primárnu zodpovednosť za svoje konanie voči klientovi. Znamená to, že z profesionálneho hľadiska sú prvoradé záujmy klienta, nie záujmy zamestnancov ani záujmy rodinnej poradne, jej nadriadenej inštitúcie, externých partnerov, súdov, úradov a pod. Rodinná poradňa má stanovený spôsob, aby klient mohol uplatniť svoje právo na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poradenstva pre neho dostupnou formou. Takto zistené informácie sú využívané ako podnet pre zvyšovanie úrovne kvality poskytovaných poradenských služieb. Pre zamestnancov rodinnej poradne je vytvorený interný pokyn na zabezpečenie postupu rodinnej poradne pri vybavovaní sťažností, ktorého súčasťou je aj vzor Zápisnice o výsledku prešetrenia sťažnosti.

K základným etickým princípom v prístupe zamestnancov ku klientovi patrí:

- dodržiavanie ľudských práv a dôstojnosti
- ochrana bezpečnosti klientov
- diskretnosť a ochrana súkromia klientov
- zmiernenie osobných ťažkostí a utrpenia
- konanie, ktoré klientovi neškodí
- podpora klientovej autonómie.

Zamestnanci rodinnej poradne sú povinní:

- Rešpektovať klienta ako partnera so všetkými právami, vrátane zodpovednosti za svoj život. Jednať s klientom tak, aby nebola poškodzovaná jeho dôstojnosť a pristupovať ku všetkým klientom s rovnakým úsilím.

- Poskytovať služby poradenstva klientovi s lojalitou, maximálnym uplatňovaním profesionálnych schopností a zručností s cieľom napomáhať rozvoju jeho osobných zručností, zlepšovaniu vzťahov a riešeniu konfliktov v rodine i v osobných vzťahoch.
- Snažiť sa v čo najväčšej miere podporovať snahu klienta o pozitívnu zmenu.
- Nezneužívať vzťahy s klientom pre osobné zvýhodnenie a obohatenie ani v podobe služieb.
- Nemať podiel na akejkoľvek diskriminácii na základe rasy, etnicity, farby pleti, pohlavia, sexuálnej orientácie, veku, náboženského vyznania, národnosti, stavu, politickej príslušnosti, psychického alebo fyzického handicapu a rešpektovať jedinečnosť každého človeka bez ohľadu na vyššie uvedené charakteristiky a bez ohľadu na to, ako sa podieľa na živote celej spoločnosti.
- Vyhybať sa pri výkone povolania vzťahom a záväzkom, ktoré sa môžu dostať do konfliktu so záujmom klienta.
- Správať sa profesionálne a oddeľovať svoj pracovný život od súkromného. V prípade existencie osobných vzťahov s niektorými klientmi, či existencie osobných sporov s niektorým z klientov alebo jeho rodinou o tom informovať kolegov a spoločne hľadať primerané riešenie. Vyhybať sa dvojitém vzťahom, hlavne sexuálnym alebo iným partnerským vzťahom s klientom vzhľadom na asymetrické mocenské postavenie poradcu a klienta.
- Pri práci s klientom udržiavať vzťah v profesionálnej rovine.
- Poskytnúť klientovi presné a kompletne informácie o rozsahu a povahe služieb, ktoré klient potrebuje, a ich prípadných rizikách.
- Požiadat' o radu kolegov vždy, keď je to v záujme klienta.
- Ukončiť pomoc klientovi, keď to pre klienta už nie je potrebné.
- Zabezpečiť kontinuitu služieb a pomoci klientovi, v prípade, že sú naďalej potrebné a on sám končí s ich poskytovaním.
- Rešpektovať klientovo súkromie a zachovávať dôvernosť informácií získaných pri svojej práci. Zamestnanec ROPO je povinný zabezpečiť dôvernosť informácií o klientovi, vrátane elektronického prenosu dát. Je povinný ukladať záznamy o klientovi na bezpečnom mieste Nesmie hovoriť o problémoch klienta ani vo svojom voľnom čase v prítomnosti rodinných príslušníkov, priateľov, blízkych alebo akýchkoľvek iných tretích osôb. Zabezpečiť dôvernosť informácií o iných osobách, o ktorých sa dozvedel počas svojej práce s klientom. Výnimkou z dôvernosti informácií je prípad, keď ich

zamlčaním hrozí bezprostredné a vážne riziko pre klienta alebo inú osobu alebo vážne porušenie zákona v zmysle trestného činu alebo prečinu.

- Zamestnanec ROPO je povinný dodržiavať interné pravidlá medializácie vypracované zriaďovateľom.

Práva klienta:

- Klient má právo odmietnuť, ukončiť alebo prerušiť poradenský proces kedykoľvek bez udania dôvodu.
- Klient má právo na dostupné a bezplatné služby rodinnej poradne.
- Klient má právo na najvyššiu kvalitu poskytovanej služby.
- Klient má právo na dôstojné zaobchádzanie.
- Klient má právo na súkromie a dôvernosť informácií ako aj mieru poskytnutia informácií.
- Klient má právo rozhodovať o svojej budúcnosti samostatne.
- Klient má právo na podporu svojho sebaurčenia zo strany zamestnancov.
- Klient má právo na odbornú službu.
- Klient môže vyžadovať služby rodinnej poradne len v rozsahu, ktorý upravuje platná legislatíva Slovenskej republiky.

1.4 Hlavné odborné činnosti poskytované v rodinnej poradni

Základnou činnosťou rodinných poradní je poskytovanie poradenstva pre rodiny a ich členov. V zmysle rodinného poradenstva sa aj práca zamestnancov ROPO orientuje predovšetkým na zvýšenie kvality života rodín. Cieľom rodinného poradenstva je pomoc členom rodiny riešiť rodinné problémy a konflikty prostredníctvom zlepšenej komunikácie, zvýšenia povedomia o výchove detí, problémov dospievania a iných špecifických rodinných situáciách, ako napríklad rozchod partnerov / rodičov, rozvod, nové manželstvo, vážna choroba alebo smrť v rodine, ako aj kultúrne, etnicky alebo nábožensky zmiešané manželstvá a pod.

Medzi základné odborné činnosti poskytované v rodinnej poradni patrí psychologické a sociálne poradenstvo - v prípade dostupnosti aj právne poradenstvo, pod ktorými chápeme **hlavne tieto činnosti:**

- **Psychologické poradenstvo**

Psychologické poradenstvo v kontexte rodinných poradní je zamerané na prekonanie a zvládanie psychologických problémov jedinca, páru a rodiny. Pri poradenstve sa jedná predovšetkým o podporu a pomoc v rodinných štruktúrach. Poradca sa snaží podporiť rast, zrelosť a rozvoj u klienta tak, aby sa efektívne orientoval vo svete a primerane sa vyrovnával so životnými situáciami, v ktorých sa práve nachádza. Poradenstvo možno chápať ako metódu edukácie, výchovy, redukovania emočného napätia a metódu pomáhajúcu klientovi pri riešení problémov, či náročných situácií. Poradca by mal byť katalyzátorom, ktorý umožňuje a uľahčuje takýto proces a napomáha klientovi uvedomiť si svoje možnosti pre konštruktívne zmeny seba samého, okolia a fungovania v medziľudských vzťahoch. Poradenstvo je cieleňé na elimináciu pochyb, problémov a konfliktov, pričom sa zameriava na ľudí, ktorí sú ešte schopní zvládnuť svoju životnú situáciu samostatne a dokážu prevziať zodpovednosť za svoje konanie. Súčasťou psychologického poradenstva je vytvoriť klientovi bezpečie a sprevádzať ho smerom k prijatiu a možnému progresu v danej situácii, resp. probléme.

Rodinné poradne poskytujú individuálne, párové a rodinné psychologické poradenstvo v oblasti osobnostných, partnerských, manželských, výchovných a rodinných problémov.

- **Sociálne poradenstvo**

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť založená na pomáhajúcom vzťahu medzi poradcom a klientom (v tomto prípade s pármí, rodinami a ich členmi). Sociálny poradca využíva rôzne poradenské prístupy a metódy práce s cieľom zvýšiť kvalitu života rodín za pomoci mobilizácie vnútorných a vonkajších zdrojov pochádzajúcich z prirodzeného prostredia. Sociálne poradenstvo v ROPO vychádza z moderných koncepcií poradenstva, ktoré sú založené na podpore rastu a rozvoja klienta, nie je chápané ako udeľovanie rád a návodov. Cieľom sociálneho poradenstva je pomáhať párom a rodinám pri riešení ich sociálnych problémov tak, aby dokázali mobilizáciou svojich možností a schopností tieto problémy riešiť a im predchádzať. Sociálne poradenstvo sa v ROPO poskytuje ako komplexná poradenská služba, ktorá zahŕňa posúdenie povahy problému, poskytnutie relevantných informácií, plánovaný poradenský proces obsahujúci zistenie príčin vzniku, rozsahu a charakteru problému, stanovenie cieľov a metód, stratégií, techník jeho riešenia, realizáciu riešenia a záverečné hodnotenie dosiahnutých cieľov. Rodinné poradne poskytujú najmä špecializované sociálne

poradenstvo a len v nevyhnutných prípadoch základné. Táto skutočnosť by mala byť zohľadňovaná aj pri výbere zamestnancov.

Poradenstvo v právnych problémoch

V rodinnej poradni sa môže poskytovať aj poradenstvo v právnych problémoch, pod ktoré okrem poradenstva týkajúceho sa potrebných právnych krokov pri riešení problému, spadá aj pomoc s vypracovaním dokumentácie (s rešpektom ku kompetenciám iných existujúcich štátnych inštitúcií), právny servis a rodinná mediácia zameraná na riešenie rodinných problémov, s podmienkou kvalifikovanosti poradcu. Riešenie rodinných problémov prostredníctvom mediácie ako špecifickej metódy zameranej na riešenie konfliktov, je neoddeliteľnou súčasťou práce rodinnej poradne. Sociálni pracovníci a právnici majú jasne rozdelené úlohy a kompetencie pri riešení predrozvodových, rozvodových a porozvodových problémov klientov rodinných poradní. Zároveň platí, že nezasahujú do kompetencií iných štátnych inštitúcií.

Rodinné poradne nesuplujú sociálnoprávnu ochranu detí vykonávanú orgánmi štátnej správy, ich úlohou nie je spisovať návrhy na rozvod, vybavovať odvolania na súdoch alebo vstupovať do poručenských konaní. Všetky činnosti súvisiace s právnymi vzťahmi klientov napríklad počas rozvodu rieši spravidla právnik, pokiaľ je zamestnancom rodinnej poradne. V prípade, ak rodinná poradňa nezamestnáva právnika, sociálni pracovníci poskytujú v súvislosti s rozvodom základné sociálne poradenstvo bez toho, aby aktívne vstupovali do právnych vzťahov.

1.4.1 Prevencia

Súčasťou činnosti každého odborného zamestnanca rodinnej poradne je prevencia a preventívne aktivity. Prevenciu chápeme v zmysle:

- Preventívnych programov, teda ucelených programov s určenými postupmi. Na realizáciu týchto programov môže byť potrebná osobitná kvalifikácia.
- Preventívne aktivity a kampane. Jednorazové alebo opakované aktivity zamerané najmä na verejnosť (napr. besedy, letáky, atď.).

V preventívnej činnosti majú rodinné poradne nezastupiteľné miesto, pretože priamo alebo nepriamo pomáhajú členom rodiny vytvoriť si správne postoje k zdraviu, k životným hodnotám a vedú ich k tomu, aby žili v súlade s vlastným presvedčením. Toto pôsobenie by malo byť komplexné, systematické a dlhodobé.

Dôležitá je v rámci prevencie podpora zdravia, lebo rodina je ideálnym miestom k uvedomeniu si hodnoty zdravia a výchovy ku zdraviu. Preto sa zamestnanci rodinnej poradne zameriavajú tak na podporu duševného zdravia, ako aj na rozvoj a udržanie zdravých životných návykov.

Prevencia, okrem iného, zahŕňa rozvoj všeobecných kompetencií rodičov s dôrazom na rozvoj sociálnych spôsobilostí, ktoré sú nápomocné pri orientácii v sociálnych vzťahoch, formovaní zodpovednosti za vlastné správanie a pri uvedomovaní si dôsledkov konania, posilňovanie komunikačných spôsobilostí s cieľom nasmerovať a získavať jednotlivcov, páry a rodiny k preferovaniu konštruktívneho riešenia problémov a konfliktov, nácviku adekvátnych reakcií na stres, neúspech a kritiku, vytváranie pozitívnej sociálnej klímy v rodine, ktorej základom je atmosféra dôvery, bezpečia, istoty a prijatia, formovanie pozitívnych postojov k spoločenským (mravným, morálnym) a humanistickým hodnotám.

Preventívnu činnosť je potrebné plánovať, cielene zameriavať na konkrétne oblasti rodinného života, predchádzanie nežiaducim javom, na spoluprácu pri odstraňovaní rodinnej patológie. Cieľ prevencie môže byť dlhodobý – všeobecnejšia úroveň, krátkodobý – viac konkretizovaný.

Preventívnu stratégiu je potrebné formulovať ako celoročnú a komplexnú aktivitu, ako kombináciu rôznych foriem, ktoré sa vzájomne dopĺňajú a potencujú. Efektívna prevencia, ak má byť účinná, vyžaduje realizáciu primárnej prevencie ako integrálnej súčasť práce všetkých poradcov.

Zriaďovateľ je zodpovedný za každoročné spracovanie plánu preventívnych aktivít pre rodinné poradne na nasledujúci rok. Obsah preventívneho programu rodinnej poradne má byť spracovaný tematicky, môže obsahovať rámec spolupráce s inými zariadeniami a inštitúciami, ktoré sa prevencii venujú (napr. poradenské zariadenia v rezorte školstva, sociálnych vecí a rodiny alebo ďalších rezortov), aktivity smerujúce s sieťovaniu a budovaniu partnerstiev za účelom spolupráce v preventívnej činnosti.

Rovnako ako ostatné odborné činnosti, ani činnosti v prevencii, by nemali zasahovať do oblastí pôsobenia iných zariadení, inštitúcií.

1.4.2 Procesné kroky v rámci poradenskej práce s klientom

- Prvý kontakt s klientom môže vykonávať ktorýkoľvek zamestnanec, pokiaľ nie sú vedúcim poradne určené alebo pracovníkmi ROPO dohodnuté služby prvého kontaktu. Trvanie prvého kontaktu je individuálne, nemalo by prekročiť trvanie jednej poradenskej hodiny, ktorá trvá maximálne 50 minút pri jednom klientovi a maximálne 90 minút pri viac ako jednom klientovi. Rovnako je tomu pri ďalších stretnutiach.
- Klient musí byť informovaný o možnosti anonymnej spolupráce, je nevyhnutné mu vysvetliť, že jeho osobné údaje nebudú nikde zverejnené v prípade, ak sa rozhodne pre neanonymnú spoluprácu a vyžaduje sa meno a priezvisko, dátum a miesto narodenia, členovia spoločnej domácnosti, ostatní členovia primárnej rodiny (napr. deti z 1. manželstva a pod.).
- Prvý kontakt klienta s rodinnou poradňou začína tzv. vstupným rozhovorom, ktorý predchádza založeniu spisu klienta. Jeho účelom je zistenie požiadaviek klienta, resp. jeho očakávaní od návštevy rodinnej poradne. Súčasťou vstupného rozhovoru je informovanie klienta o poskytovaní bezplatných poradenských služieb poradcami rodinnej poradne a oboznámenie klienta so spôsobom spracovávania jeho osobných údajov, ktoré sú potrebné na úkony spojené s poskytovaním poradenských služieb rodinnej poradne. Na základe orientačnej analýzy problému/problémov klienta a identifikovaných potrieb sa určí, ktorý odborný poradca s ním bude následne spolupracovať, prípadne mu poskytne poradenstvo. Realizáciu prvého kontaktu zabezpečujú odborní zamestnanci rodinnej poradne. Prvý kontakt možno realizovať osobným rozhovorom, telefonicky alebo elektronicky.
- Vypracovanie anamnézy klienta (osobnej, rodinnej, pracovnej, anamnézy výchovy a vzdelávania, zdravotnej) ako výstup anamnestického rozhovoru, ktorého súčasťou je zisťovanie histórie riešenia problému vrátane prehľadu o inštitúciách, s ktorými klient aktuálne spolupracuje v záujme racionalizácie a zefektívnenia rodinného poradenstva. V prípade duplicity poradenskej činnosti sa s klientom dohodne, kde bude poradenstvo využívať, prípadne ako budú zapojené organizácie participovať na riešení problému;
- Diagnostikovanie problému klienta - formulácia krátkej charakteristiky, popis klienta a jeho problému vrátane klientovej hypotézy o vzniku problému;
- Vytvorenie tzv. poradenského plánu – jeho obsahom je cieľ, rámcová postupnosť krokov a stanovené metódy práce s klientom, ie tzv. poradenského kontraktu (dohoda

medzi klientom a poradcom, pričom cieľ/ciele formuluje klient pod vedením poradcu, formulár Príloha č. 3);

- Realizácia poradenského plánu.
- Ukončenie poradenského procesu - v tejto fáze poradca ukončuje prácu s klientom (úspešne alebo neúspešne, miera úspešnosti sa meria mierou naplnenia cieľov alebo očakávaní klienta a mierou spokojnosti klienta aj poradcu).

Poradca po ukončení poradenského procesu zhodnotí v spolupráci s klientom efektivitu poskytnutých poradenských služieb a mieru úspešnosti pomoci klientovi. Ak poradca vyhodnotí poskytovanie poradenských služieb rodinnou poradňou ako nepostačujúce z hľadiska zlepšenia kvality života klienta, môže mu navrhnúť vyhľadanie špecializovanej odbornej pomoci, ktorá nadviaže na prácu rodinnej poradne.

Poradenstvo prebieha spravidla osobne, vo výnimočných prípadoch telefonicky alebo emailom s tým, že každý takýto kontakt sa ráta ako poradenská hodina. Telefonické a emailové poradenstvo sa poskytuje len v prípadoch, ak sa klient(i) nevedia s objektívnych a vážnych dôvodov zúčastniť osobného poradenstva, napr. pre chorobu, výkon trestu odňatia slobody, strach z agresora...a pod. Pracovník ROPO vždy požiada o osobné stretnutie a pokiaľ nie je možné, je potrebné, aby to bolo zdôvodnené a zapísané v dokumentácii.

Obvyklý počet konzultácií závisí od závažnosti problému. Pre informatívne poradenstvo postačuje väčšinou jedno, pri závažnejších problémoch odporúčame maximálne 24 poradenských stretnutí v rozsahu po sebe nasledujúcich 12-tich mesiacov. Každý rok sa môžu opakovať u toho istého klienta v prípade potreby, ale nemalo by ísť o ten istý problém. Pokiaľ ide o zvlášť závažný rodinný problém, môže byť poskytnutých aj viac ako 24 poradenských stretnutí klientovi (páru, rodine), po odsúhlasení metodikom pre jednotlivé odborné činnosti. V takýchto prípadoch je dôležité zväziť zapojenie ďalších odborníkov v rámci ROPO alebo mimo nej, prípadne distribuovanie klienta do špecializovanej inštitúcie.

Poradca ukončuje prácu s klientom z dôvodu:

- vyriešenia problému klienta v rámci odborných kompetencií rodinnej poradne;
- distribúciou klienta k spolupracujúcemu subjektu na základe identifikovaných potrieb klienta, ktorých riešenie je nad rámec odborných kompetencií a oprávnení rodinnej poradne;

- ukončenia spolupráce zo strany klienta z rôznych dôvodov, ako napr. choroba alebo smrť;
- odmietnutím poskytovania služieb ROPO pre opakované nevhodné správanie klienta, ktorý je napríklad pod vplyvom psychoaktívnych látok, je agresívny a pod.

Odborní zamestnanci môžu využiť aj ďalšie metódy a techniky, ak zväžia že, sú pre dosiahnutie stanovených cieľov dôležité. Ide napríklad o sprevádzanie, návštevu klienta v domácom alebo inom špecifickom prostredí, rodinnú mediáciu, pokiaľ sú na ňu pracovníci kvalifikovaní a spĺňajú ostatné podmienky pre jej výkon (registrácia) a ďalšie.

1.5 Evidencia klientov rodinnej poradne

Rodinná poradňa má **stanovené pravidlá** pre:

- vedenie evidencie klientov;
- vedenie osobnej dokumentácie klienta;
- evidenciu a uchovávanie inej dokumentácie súvisiacej s poradenskou činnosťou a prevádzkou rodinnej poradne.

Systém vedenia evidencie a dokumentácie je prehľadný, stručný, jasný a zrozumiteľný. Registráciu a archiváciu písomnej dokumentácie rodinnej poradne zabezpečuje v súlade s príslušnými internými normami zriaďovateľa určený zamestnanec rodinnej poradne.

1.5.1 Systém evidencie klientov a ochrana osobných údajov klientov

Rodinná poradňa vedie **prehľadnú evidenciu všetkých klientov** v listinnej a elektronickej podobe v jednotnom elektronickej systéme používanom na účel evidencie klientov prevádzkovateľom rodinnej poradne. Rodinná poradňa vedie evidenciu klientov, ktorej obsahom sú osobné údaje klientov v rozsahu nevyhnutnom pre poskytovanie poradenských služieb v súlade s platnou legislatívou (meno, priezvisko, titul, adresa trvalého príp. prechodného bydliska, dátum narodenia...). Rodinná poradňa nie je povinná viesť evidenciu osobných údajov u anonymných klientov.

Rodinná poradňa vedie **osobitne evidenciu**:

- neanonymných klientov na základe písomného súhlasu klienta alebo jeho zákonného zástupcu so spracovaním a použitím osobných údajov na účely poskytovania poradenských služieb;
- anonymných klientov t.j. klientov bez povinnosti preukazovať svoju identitu dokladom totožnosti.

Každý klient rodinnej poradne je zaevidovaný pod poradovým číslom (časová následnosť), ktorým je zároveň označený osobný spis klienta. Rodinná poradňa má stanovený spôsob označovania anonymných klientov, ktorý nahrádza osobné údaje klienta (napr. využívanie rôznych kódov a pod.). Zamestnanci rodinnej poradne pri evidovaní a vedení osobnej dokumentácie klientov sú povinní v súlade s Etickým kódexom zachovávať:

- diskretnosť;
- mlčanlivosť (nevzťahuje sa na oznamovaciu povinnosť v zmysle ustanovení Trestného poriadku);
- rešpekt – zápisy v osobnom spise klienta musia byť klientovi v prípade jeho záujmu sprístupnené k nahliadnutiu;
- účelnosť – zhromažďovať len nevyhnutné informácie a údaje o klientovi, ktoré súvisia s poskytovaním poradenských služieb.

Rodinná poradňa spracováva osobné údaje klienta spôsobom, ktorý prostredníctvom primeraných technických a organizačných opatrení zaručuje bezpečnosť osobných údajov, vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov. Na tento účel je rodinná poradňa vybavená uzamykatelnou kartotékovou skriňou/skriňami. Rodinná poradňa osobnú dokumentáciu klienta skladuje a archivuje tak, aby bola zachovaná maximálna diskretnosť a ochrana osobných údajov v súlade s požiadavkami Zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zoznam **neanonymných klientov** rodinnej poradne (vedený v listinnej aj elektronickej podobe pre účely mesačného Monitoringu služieb rodinnej poradne) obsahuje:

- poradové číslo;

- dátum kontaktu;
- meno, priezvisko a titul klienta;
- telefónne číslo/e-mailovú adresu klienta;
- formu kontaktu (osobne, telefonicky, elektronicky);
- typ poradenstva – služby (charakter problému);
- pracovnú pozíciu poradcu rodinnej poradne, ku ktorému bol klient distribuovaný.

Zoznam **anonymných klientov** (vedený v listinnej aj elektronickej podobe pre účely mesačného Monitoringu služieb rodinnej poradne) obsahuje:

- poradové číslo;
- dátum kontaktu;
- priradený identifikačný kód resp. inú zvolenú formu anonymného označenia klienta;
- telefónne číslo/e-mailovú adresu klienta resp. inej kontaktnej osoby, **ak ho klient dobrovoľne zverejní**;
- formu kontaktu (osobne, telefonicky, elektronicky);
- typ poradenstva – služby (charakter problému);
- pracovnú pozíciu poradcu rodinnej poradne, ku ktorému bol klient distribuovaný.

Pri vedení a spracovávaní osobných údajov klientov sa zamestnanci rodinnej poradne riadia pravidlami internej normy zriaďovateľa, ktorá upravuje postupy nakladania s evidenciou a ochranou osobných údajov klientov. Monitorovanie t.j. zhotovovanie videozáznamu alebo audiozáznamu z priebehu poskytovania poradenských služieb (konzultácia, intervencia, multidisciplinárne stretnutie) je možné len s písomným súhlasom klienta/klientov a ďalších priamo dotknutých osôb. Pre účely publikovania, ako i prezentácie na odborných alebo multidisciplinárnych stretnutiach, na preventívno–vzdelávacích aktivitách, na výcvikových programoch a výuke je možné použiť materiály obstarané monitorovaním iba s písomným súhlasom klienta/klientov, prípadne ďalších priamo dotknutých osôb. Súhlas klienta/klientov je taktiež potrebný pre zverejňovanie fotografií s rozpoznateľnými znakmi osoby a kazuistík, ak obsahujú údaje umožňujúce identifikáciu klienta/klientov. Tieto ustanovenia sa nevzťahujú na spracovanie analýz a reflektovanie poradenského procesu v rámci supervízie realizovanej kompetentným supervízorom alebo supervíznym tímom.

1.5.2 Osobná dokumentácia klienta

Osobnú **dokumentáciu klienta** (osobný spis klienta) tvorí:

- spisový obal (jednotnú formu určí prevádzkovateľ)
- písomný súhlas so spracovaním a použitím osobných údajov klienta (formulár v prílohe,)
- kontrakt o poskytovaní poradenských služieb,
- karta klienta rodinnej poradne,
- záznamy z konzultácií a intervencií,
- príp. ďalšia dokumentácia, ktorú klient dobrovoľne doloží do osobného spisu (fotokópie rozhodnutí, rozsudkov, dohôd, potvrdení a pod.).

Zamestnanci rodinnej poradne sú povinní zabezpečiť súhlas s použitím a spracovaním osobných údajov klienta. Tento súhlas má časovo obmedzenú platnosť v súlade s platnou legislatívou. V prípade, že klient z akéhokoľvek dôvodu odmietne podpísať súhlas so spracovaním osobných údajov (ale formálne prejavuje záujem o spoluprácu), zamestnanci rodinnej poradne sú povinní túto skutočnosť zaznamenať do osobného spisu klienta a osobné údaje v osobnom spise klienta anonymizovať.

Osobná dokumentácia klienta je určená výhradne pre potreby poradcu, prípadne pre štatistické spracovanie. Akékoľvek informácie z osobnej dokumentácie klienta (písomne alebo ústne) je možné poskytnúť tretím osobám, úradom či inštitúciám iba s nespochybniteľným súhlasom klienta či dotknutých osôb v zmysle zákona o ochrane osobných údajov. Súhlas je nutné archivovať spolu s ostatnou dokumentáciou.

Osobný spis klienta vedie poradca, ktorý s ním spolupracuje. V prípade, že je potrebná spolupráca s ďalším odborným poradcom ROPO a k nej je nevyhnutné nahliadnutie do spisu, môže sa tak stať iba so súhlasom klienta.

Osobná dokumentácia klienta by mala spĺňať nasledujúce kritériá:

- profesionalita/odbornosť – všetky informácie uvedené v dokumentácii (napr. názov použitej metódy, identifikácia problému klienta, navrhované intervencie a i.) by mali byť konkrétne a v súlade s aktuálnymi odbornými poznatkami;

- stručnosť – práca s dokumentáciou by mala byť na jednej strane podporou pri profesionálnom výkone poradcu, nemala by byť však taká obsiahla a náročná, aby časovo presahovala poradenský proces resp. prácu s klientom;
- súlad s aktuálne platnou legislatívou a inými dokumentmi upravujúcimi poskytovanie poradenských služieb (napr. metodiky, usmernenia a pod.);
- účelnosť – účelom vedenia dokumentácie je, okrem iného, aj profesionálny výkon, disponovanie zhrnutnými, stručnými a zrozumiteľnými informáciami o klientoch a intervenciách/aktivitách poradcu smerom ku klientovi za dodržania GDPR.

Rodinná poradňa má vytvorené interné formáty vedenia dokumentácie (spisový obal, Karta klienta, záznamové hárky, Súhlas so spracovaním osobných údajov, Poučenie vrátane informácie o GDPR, kontrakt s klientom o poskytovaní poradenských služieb ROPO), ktoré spĺňajú vyššie uvedené kritériá a sú prispôsobené tak potrebám poradcov rodinnej poradne ako aj potrebám klientov.

Karta klienta obsahuje **základné** osobné údaje klienta t. j.:

- meno, priezvisko a titul;
- dátum narodenia;
- adresa trvalého pobytu;
- kontaktná adresa v prípade, že sa klient prechodne nezdržiava na adrese svojho trvalého bydliska;
- telefonický kontakt;
- e-mailový kontakt;
- údaje o kontaktnej osobe (meno, priezvisko, bydlisko, číslo telefónu), ak klient má záujem uviesť kontaktnú osobu.

Karta anonymného klienta obsahuje zredukované osobné údaje (len údaje, ktoré sa anonymný klient rozhodne zverejniť) alebo sa v riadku určenom pre meno, priezvisko a titul klienta uvedie len priradený identifikačný kód resp. iná zvolená forma anonymného označenia klienta. Ďalšie náležitosti v karte klienta týkajúce sa anamnézy, diagnostiky či kontraktu sa primeraným spôsobom anonymizujú, aby nebolo možné na základe uvedených informácií odhaliť identitu anonymného klienta.

Poradca vedie osobnú dokumentáciu klienta v listinnej aj v elektronickej podobe v jednotnom elektronickom systéme zriaďovateľa. Záznam z konzultácie s klientom alebo intervencie poradca vyhotoví podľa možnosti čo najskôr po jej realizácii.

1.6 Nadväznosť služieb rodinnej poradne na ďalšie služby

Rodinná poradňa odporučí klienta k ďalším poskytovateľom služieb a špecializovanej pomoci, ak z obsahu vstupného rozhovoru s klientom je zrejmé, že rodinná poradňa nedisponuje odbornými kapacitami potrebnými pre úspešné riešenie problému/problémov klienta alebo v priebehu poskytovania poradenských služieb poradca rodinnej poradne identifikuje u klienta znaky naplňajúce indikáciu pre poskytnutie špecializovanej odbornej pomoci nad rámec možností a kompetencií rodinnej poradne. Rodinná poradňa túto skutočnosť klientovi náležite odôvodní a odporučí mu vhodnú odbornú pomoc s uvedením všetkých dostupných kontaktov na poskytovateľa špecializovanej pomoci, prípadne spoluprácu s iným odborníkom, špecialistom resp. organizáciou či inštitúciou zameranou na špecializované formy pomoci a starostlivosti (napr. psychoterapeut, psychiater, advokát, subjekt poskytujúci pomoc obetiam trestných činov, obetiam domáceho násillia, pomoc závislým osobám...).

Informáciu o ukončení poradenského procesu zároveň zaznamená do osobnej dokumentácie klienta vrátane uvedenia kontaktu na odporúčaného poskytovateľa ďalších služieb.

1.6.1 Multidisciplinárny prístup a networking

V prípade, ak je klientovi potrebné v priebehu poradenského procesu poskytnúť aj iné podporné služby alebo povaha jeho problému/problémov si vyžaduje pomoc zo strany ďalších odborníkov pomáhajúcich profesií, môže rodinná poradňa v rámci multidisciplinárneho prístupu nadviazať spoluprácu s ďalšími subjektami a odborníkmi. V prípade potreby multidisciplinárnej alebo nadrezortnej spolupráce pri riešení problému klienta ju rodinná poradňa sama aktívne iniciuje. Rodinná poradňa za týmto účelom aktívne vyhľadáva subjekty a odborníkov zaoberajúcich sa danou problematikou predovšetkým v regióne, v ktorom pôsobí a aktívne sa s nimi sieťuje, pričom využíva všetky dostupné formy a kanály networkingu.

Rodinná poradňa si v rámci networkingu vytvára prepojenia na odborníkov z iných inštitúcií, napr. uzatváraním memoránd o spolupráci, formou rôznych pracovných stretnutí, účasťou na konferenciách a workshopoch, organizáciou a realizáciou preventívno–vzdelávacích aktivít.

Rodinná poradňa túto spoluprácu, ktorá môže mať charakter jednorazového stretnutia, ale aj dlhodobejšieho stretávania, nadväzuje v záujme komplexného riešenia problému/problémov klienta, ktorý/ktoré by v duchu multidisciplinárneho prístupu nemal/nemali byť riešený/riešené výlučne jedným odborníkom bez presahu do ďalších úzko súvisiacich oblastí života klienta. Multidisciplinárny prístup a networking je ďalším krokom zvyšovania kvality poskytovania poradenských služieb klientom rodinnej poradne.

II. PERSONÁLNE ŠTANDARDY

Personálna štruktúra rodinnej poradne je jedným z dvoch kľúčových pilierov, ktoré ju definujú. Druhým je samotná odborná činnosť pracovníkov poradne. Rodinné poradne sú unikátne práve skladbou odborných zamestnancov, ktorí svoje služby v regiónoch poskytujú bezplatne a tak, aby boli čo najdostupnejšie pre všetkých, ktorí ich potrebujú. Psychologické a sociálne poradenstvo a pomoc alebo v prípade potreby ich kombinácia sú pre rodinnú poradňu určujúce, z čoho vyplývajú aj nároky na odbornosť pracovníkov. Znamená to, že psychológ a sociálny pracovník tvoria jadro rodinnej poradne a musia v nej byť zastúpení.

Rodinná poradňa môže mať aj ďalších zamestnancov, ktorí nepatria do „jadra“ z hľadiska odborného zamerania. Základné rámce týkajúce sa personálneho zloženia rodinnej poradne sú uvedené v nasledujúcich častiach tejto kapitoly.

Medzi základné nároky z hľadiska personálneho zabezpečenia ROPO patrí kvalifikovanosť, odbornosť, schopnosť spolupracovať v rámci tímu ROPO aj širšie koncipovaných pracovných tímov a partnerstiev, a tiež ochota vlastného odborného rozvoja zamestnancov. Priestor na odborný rast je považovaný za súčasť pracovných podmienok zamestnancov ROPO. Každý odborný zamestnanec rodinnej poradne má vypracovaný plán vzdelávania podľa individuálnych potrieb v rozsahu minimálne desať dní do roka. Vzdelávanie platí a moderuje zamestnávateľ, ktorý by pri určovaní spôsobu a oblastí vzdelávania vychádza z potrieb zamestnancov. Nevyhnutnou podmienkou kvality poskytovaného poradenstva je supervízia pre zamestnancov ROPO.

2.1 Supervízia

Supervíziu chápeme pre potreby rodinných poradní hlavne ako účinnú metódu prevencie syndrómu vyhorenia, efektívny spôsob riešenia problémov na pracovisku za účelom prevencie chýb poradcu vo vzťahu ku klientom, kolegom, nadriadeným, podriadeným, sebe samému a vlastnej profesii. Pravidelná a efektívna supervízia je podmienkou kvalitného výkonu poradenských služieb rodinnej poradne, súvisí úzko s etikou výkonu profesie poradcu a v neposlednom rade s ochranou klienta rodinnej poradne pred poškodzovaním a neprofesionálnymi postupmi poradcu. Vykonávanie poradenských služieb rodinnej poradne bez pravidelnej supervízie je nutné považovať za neetické.

Každá poradňa má vypracovaný aktuálny (platný pre daný rok) plán supervízie. Pracovníci rodinných poradní majú povinnosť zúčastniť sa v jednom kalendárnom roku minimálne desiatich hodín individuálnej, skupinovej alebo tímovej supervízie, ktorú rodinným poradniám zabezpečuje a moderuje zamestnávateľ. Zamestnávateľ (môže po dohode so zamestnancami ROPO) vyberá supervízorov výhradne spomedzi absolventov akreditovaného supervízneho výcviku v rozsahu minimálne 240 hodín, ktorí sú zapísaní v Zozname supervízorov Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.

Za účelom výkonu supervízie v rodinnej poradni uzatvára zamestnávateľ trojstranný kontrakt, ktorý sprehľadňuje základný postup supervíznej práce a jej základné podmienky. Obsahuje vyjadrenie vzájomného súhlasu zúčastnených strán a vymedzuje predmet supervízie. Obsahom dohody sú: a) práva a povinnosti objednávateľa, b) práva a povinnosti supervízora, c) práva a povinnosti supervidovaného. Supervízor a supervidovaný (v prípade potreby aj iniciátor supervízie) realizujú úvodný rozhovor a identifikujú problémy/ťažkosti, definujú dôvody vyhľadania supervízie, potreby a očakávania supervidovaného/organizácie od supervízie, ako aj druh, trvanie a spôsob riešenia potrieb supervidovaného/organizácie.

Supervízor je povinný vypracovať záverečnú správu zo supervízie, ktorú po schválení jej obsahu supervidovaným odovzdá vedúcemu pracovníkovi a zriaďovateľovi za účelom skvalitnenia poradenskej práce rodinnej poradne.

Zamestnanec rodinnej poradne nahlási potrebu supervízie vedúcemu pracovníkovi rodinnej poradne včas vopred. Pokiaľ si supervíziu nevyžiada v prvom polroku kalendárneho roka zamestnanec sám, vedúci pracovník rodinnej poradne naplánuje supervíziu pre týchto zamestnancov tak, aby do konca kalendárneho roka absolvovali minimálne desať hodín supervízie.

Supervíziu nemožno zamieňať za vedenie zamestnancov vedúcim pracovníkom, metodické usmernenie, koučing, mediáciu alebo inú metódu zameranú na sprevádzanie a riešenia problémov na pracovisku. Nemožno si ju zamieňať ani za žiaden spôsob kontroly supervidovaných (kontrolu v ROPO môžu vykonávať orgány a inštitúcie na to určené – napr. Inšpekcia v sociálnych veciach, príslušný odbor Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny). Vzhľadom na charakter supervízie opísaný v úvode tohto textu nie je žiaduce, aby mali pracovníci rodinných poradní rozličných supervízorov podľa profesie (psychológ, sociálnych pracovník, právnik a pod.), ale spoločného supervízora hlavne pri skupinovej a tímovej supervízii. Funkcia supervízora nemôže byť spojená so žiadnou inou pracovnou pozíciou, ktorá

má priamy vzťah k rodinným poradniam. Nemôže ísť napríklad o metodika a supervízora v jednej osobe.

2.2 Štruktúra pracovných pozícií rodinnej poradne

Z hľadiska personálnej štruktúry je za jadro činnosti ROPO považované psychologické a sociálne poradenstvo a pomoc, teda odborná pozícia psychológa a sociálneho pracovníka. Tieto dve profesie definujú rodinnú poradňu. Pre rodinné poradne sú odporúčané aj ďalšie pracovné pozície, ktoré boli overené v pilotnom projekte rodinných poradní. Tieto pozície nepatria do tzv. jadra, ktoré rodinnú poradňu charakterizuje. Ide o pracovné pozície právnika a asistenta poradne. Zaradenie týchto dvoch pozícií do personálnej štruktúry konkrétne poradne, by malo vychádzať zo zistených potrieb a byť zdôvodnené, napr. širšou geografickou pôsobnosťou alebo charakterom regiónu v prípade právnika, či vyšším počtom zamestnancov poradne a z toho vyplývajúcou potrebou asistenčných prác v prípade asistenta poradne. Keďže výsledkom pilotného overenia je optimalizácia celkového počtu zamestnancov ROPO, využitie asistenta poradne a právnika sa odporúča po zvážení vyššie uvedených alebo ďalších okolností a tieto pozície patria do skupiny nepovinných pre rodinné poradne. V ROPO, ktoré nemajú asistenta poradne, vykonáva administratívne a kooperačné činnosti každý odborný pracovník samostatne pod vedením vedúceho rodinnej poradne.

Každá poradňa má svojho zodpovedného - vedúceho pracovníka. Odporúča sa, aby bola táto funkcia kumulovaná s odbornou pozíciou, čo nie je nevyhnutnosťou. Okrem kvalifikačných kritérií pre odbornú činnosť, by uchádzač o funkciu vedúceho poradne mal disponovať zručnosťami potrebnými na výkon tejto funkcie.

V rodinnej poradni môžu pôsobiť aj dobrovoľníci. Spolupráca s dobrovoľníkmi je realizovaná na základe partnerskej zmluvy o spolupráci so zakotveným GDPR a postavením a kompetenciami dobrovoľníka. Dobrovoľníci sú zaradení do pracovných činností s prihliadnutím na stupeň ich vzdelania a odbornosti. Za prácu s dobrovoľníkmi zodpovedá vedúci zamestnanec ROPO.

Personálna štruktúra rodinných poradní by mala byť dynamická a schopná prispôbiť sa potrebám regiónu, v ktorom pôsobí. To znamená, že v ROPO môžu pôsobiť aj ďalšie odborné

pozície, ak to zriaďovateľ uzná za potrebné. Celkový počet a štruktúra zamestnancov poradne z hľadiska odbornosti je založená na dôslednom mapovaní potrieb cieľových skupín so zvážením charakteristík regiónu, v ktorom bude ROPO pôsobiť (veľkosť regiónu a počet obyvateľov, demografické a sociálne charakteristiky obyvateľstva, prítomnosť ďalších poradenských služieb a pomáhajúcich profesií).

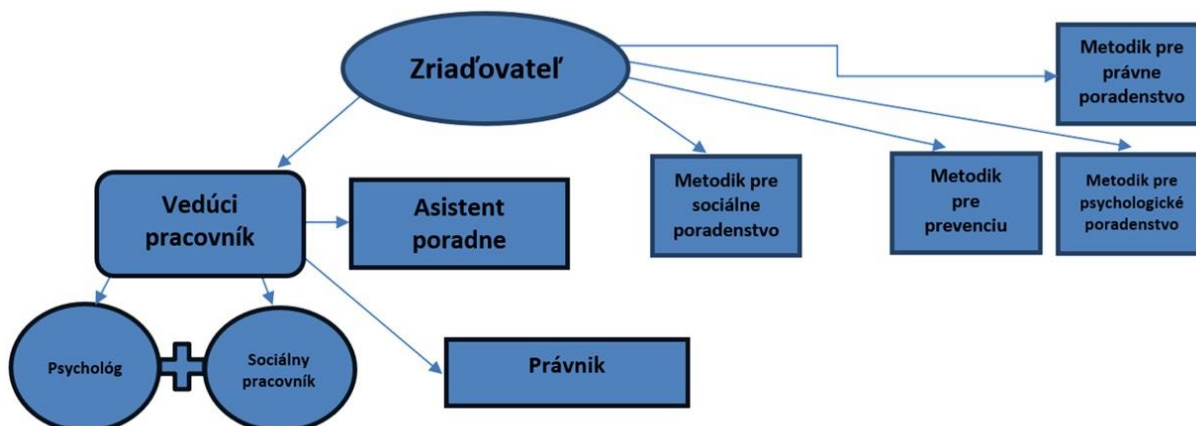
Pilotný projekt do praxe zaviedol aj odborné pozície metodikov pre psychologickú činnosť a pre sociálnu prácu. Tieto odborné pozície nie sú súčasťou rodinných poradní, ale pôsobia v systéme podpory pre ich zamestnancov. Ich úlohou je metodicky podporovať a viesť odborných zamestnancov poradní, poskytovať im konzultácie v prípade potreby, tvoriť metodické materiály a usmernenia, plánovať odborný rozvoj zamestnancov ROPO, usmerňovať v oblasti evidencie prípadov a vedenia štatistík výkonov. Metodická pomoc pre výkon odborných činností je dôležitá, preto ak sa v ROPO bude poskytovať aj iný druh odborného poradenstva alebo odbornej činnosti (napr. poradenstvo v právnych problémoch, prevencia), mali by ju mať títo poradcovia k dispozícii a čo najviac dostupnú (vrátane geografickej dostupnosti).¹

Pre podporu zamestnancov rodinných poradní v oblasti prevencie je odporúčaná pozícia metodika pre prevenciu. Aj táto pozícia môže byť ukotvená v systéme podpory ROPO tak, aby mala nadregionálnu, resp. celoslovenskú pôsobnosť. Od tejto pozície sa očakáva metodické vedenie zamestnancov ROPO v oblasti prevencie, koordinácia spoločných preventívnych aktivít, spolupráca pri plánovaní preventívnych aktivít v ROPO, poskytovanie poradenstva a konzultácií zamestnancom ROPO, plánovanie ich odborného rozvoja.

Pozíciu metodika nie je možné kombinovať s inou funkciou v ROPO, ktorá by bola v priamom alebo nepriamom konflikte záujmov.

¹ Ak budú ROPO naďalej zriaďované alebo prevádzkované centrálné (napr. prostredníctvom národných projektov), zriaďovateľ si môže určiť minimálny počet zamestnancov konkrétne, odbornosti, pri ktorom im bude poskytovať metodickú podporu. Rovnako by mala byť stanovená horná hranica počtu zamestnancov na jedného metodika.

Obrázok č. 1: Personálna štruktúra ROPO



Poznámky k obr. č. 1:

- Čiastočné úväzky sú v ROPO možné vo všetkých pozíciách.
- Administratívne činnosti a vedenie spisov spojené s priamou prácou s klientom realizujú odborní zamestnanci.
- Všetci zamestnanci ROPO v prípade potreby môžu realizovať intervencie v prirodzenom prostredí klienta (v teréne).
- Mapovanie regiónu (lokality pôsobnosti) a sieťovanie je prirodzenou súčasťou práce všetkých zamestnancov ROPO.
- Všetci zamestnanci ROPO tvoria jeden tím, spolupracujú na spoločných úlohách, v prípade potreby realizujú spoločné aktivity (napr. prevenciu), aj keď má každý svoju agendu, sú úzko prepojené a rovnocenné.
- Realizácia prevencie patrí do pracovných náplní všetkých odborných zamestnancov vrátane vedúceho poradne.

2.3 Rámcové opisy pracovných činností a kvalifikačné predpoklady

Zamestnanci rodinnej poradne vykonávajú prácu vo verejnom záujme v súlade so zákonom č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov. Zákon vymedzuje záväzné kvalifikačné predpoklady zamestnanca na vykonávanie jednotlivých

pracovných činností podľa katalógov pracovných činností. Okrem toho, vychádzajú opisy pracovných náplní z profilov povolání uvedených v Národnej sústave povolání, ako i z potrieb praxe a pilotného testovania ROPO. Tento dokument uvádza rámcové opisy činností jednotlivých profesií v ROPO, nie sú ich kompletným výpočtom. Základnými predpokladmi k výkonu jednotlivých profesií sú odborná spôsobilosť, spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť a osobnostné predpoklady.

2.3.1 Psychológ

V rozsahu **odbornej kvalifikácie** vykonáva najmä nasledovné odborné činnosti:

- *Psychologické poradenstvo*: poradenská práca prvého kontaktu, vrátane posúdenia povahy sociálno-psychologického problému jednotlivca, páru alebo rodiny, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia daného problému, v prípade potreby poskytnutie odporúčania a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci; poskytovanie relevantných informácií v rôznych situáciách, vrátane krízových situácií; psychologické poradenstvo so stanoveným postupom riešenia problému jednotlivca, páru, rodiny;
- *Psychologicko-poradenské služby*: psychologická pomoc so stanoveným postupom riešenia problému; poskytovanie pomoci a odbornej podpory pri riešení krízových situácií; poradensko-psychologická pomoc pri riešení náročných situácií a udalostí v živote jednotlivca, páru a rodiny; v špecifických prípadoch realizácia terénnej práce, t. j. poskytovanie poradenských služieb u klienta v domácom, resp. špecifickom prostredí;
- *Psychologická diagnostika*: psychologickými metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi súčasným poznatkom psychologických vied a stavu praxe; diagnostika psychologických aspektov problému za účelom jeho riešenia; definovanie obsahu a rozsahu opatrení;
- *Preventívne aktivity*: v spolupráci s ostatnými zamestnancami tvorba plánu prevencie ROPO, realizácia preventívnych programov, tréningových aktivít a aktivít v rámci osvetovej činnosti (napr. semináre, besedy, prednášky, atď.);
- *Ďalšie činnosti*, ktoré sú pre pôsobenie rodinnej poradne nevyhnutné: najmä mapovanie regiónu a potrieb cieľových skupín, sieťovanie aktérov a budovanie partnerstiev,

spolupráca s ostatnými zamestnancami ROPO, evidencia prípadov a vedenie štatistiky prípadov;

- Plní ďalšie pokyny a úlohy najmä súvisiace s výkonom svojich odborných činností a poskytovaním rodinného poradenstva podľa pokynov nadriadeného;

Kvalifikačné požiadavky: Pre pracovnú pozíciu **psychológ rodinnej poradne** je kvalifikačným predpokladom ukončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore Psychológia. Odporúčaným ďalším vzdelaním psychológa je akreditovaný psychoterapeutický výcvik, ktorého obsahom je rodinná terapia. Predchádzajúca prax v psychologickom poradenstve je výhodou, jej odporúčaná dĺžka je minimálne tri roky.

Uchádzač o pracovnú pozíciu psychológ preukáže vysokú úroveň komunikačných a sociálnych zručností, dôslednosť, schopnosť časového manažmentu a tímovej práce, schopnosť samostatného rozhodovania v odbornej oblasti a ochotu prebrať zodpovednosť, spoľahlivosť, empatiu a proklientsky prístup, organizačné zručnosti. Vítané je, ak má uchádzač absolvované ďalšie vzdelávanie zamerané na prácu s rodinou.

2.3.2 Sociálny pracovník

V rozsahu **odbornej kvalifikácie** vykonáva najmä nasledovné odborné činnosti:

- *Sociálne poradenstvo:* posúdenie povahy problému, poskytnutie informácií o jeho riešení, v prípade potreby distribúcia k iným odborníkom, poskytovanie informácií (informačné poradenstvo); realizácia prvého kontaktu; komplexné poradenské služby so stanoveným postupom, ktorý zahŕňa anamnézu, diagnostiku, stanovenie cieľov a plánu intervencií, jeho realizáciu a vyhodnotenie dosiahnutia cieľov;
- *Odborné činnosti z oblasti sociálnej práce:* pomoc s dokumentmi a pri komunikácii s úradmi, odborná pomoc pri riešení sociálnych problémov; poskytnutie informácií a pomoc v krízových situáciách, v špecifických prípadoch realizácia terénnej práce v domácom alebo inom špecifickom prostredí klienta;
- *Preventívne aktivity:* v spolupráci s ostatnými zamestnancami tvorba plánu prevencie ROPO, realizácia preventívnych programov, tréningových aktivít a aktivít v rámci osvetovej činnosti (napr. semináre, besedy, prednášky, atď.); *Ďalšie činnosti:* ktoré sú pre pôsobenie rodinnej poradne nevyhnutné: najmä mapovanie regiónu a potrieb

cieľových skupín, sieťovanie aktérov a budovanie partnerstiev, spolupráca s ostatnými zamestnancami ROPO, evidencia prípadov a vedenie štatistiky prípadov.

- Plní ďalšie pokyny a úlohy najmä súvisiace s výkonom sociálnych činností a poskytovaním rodinného poradenstva podľa pokynov nadriadeného.

Kvalifikačné požiadavky: Pre pracovnú pozíciu sociálny pracovník rodinnej poradne je v súlade so Zákonom č. 219/2014 Z. z. Zákon o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov, kvalifikačným predpokladom ukončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca. Výhodou je predchádzajúca poradenská prax v priamej práci s klientmi sociálnej práce. Pre výkon odborných činností vyžadujúcich si splnenie osobitných podmienok v súlade s príslušnou legislatívou je potrebné preukázať splnenie týchto podmienok. Predchádzajúca prax v sociálnom poradenstve je výhodou, jej odporúčaná dĺžka je minimálne tri roky.

Uchádzač preukáže vysokú úroveň komunikačných, vyjednávacích a sociálnych zručností, schopnosť tímovej práce a časového manažmentu, schopnosť samostatného rozhodovania, schopnosť identifikovať príčiny vzniku, charakter a rozsah problémov klienta, schopnosť motivovať a mobilizovať klienta k riešeniu jeho problému, spoľahlivosť, empatia a proklientsky prístup, organizačné zručnosti. Odporúčaním je, aby sociálny pracovník disponoval vzdelaním v oblasti špecializovaného sociálneho poradenstva. V prípade, že uchádzač o túto pracovnú pozíciu takéto vzdelávanie absolvované nemá, môže ho absolvovať po prijatí do ROPO. Každý sociálny poradca absolvuje po nástupe do rodinnej poradne akreditované vzdelávanie Špecializované sociálne poradenstvo, pokiaľ ho doposiaľ neabsolvoval.

2.3.3 Právnik

V rozsahu **odbornej kvalifikácie** vykonáva najmä nasledovné odborné činnosti:

- *Poradenstvo v právnych problémoch a právna pomoc:* poradenstvo týkajúce sa potrebných právnych krokov pri riešení právneho problému pomoc s vypracovaním dokumentácie;

- *Právny servis:* zabezpečenie právneho servisu v spolupráci s ďalšími inštitúciami alebo odborníkmi
- *Rodinná mediácia:* odborná činnosť si vyžaduje splnenie osobitných podmienok určených príslušnou legislatívou
- *Preventívne aktivity:* v spolupráci s ostatnými zamestnancami tvorba plánu prevencie ROPO, realizácia preventívnych programov, tréningových aktivít a aktivít v rámci osvetovej činnosti (napr. semináre, besedy, prednášky, atď.);
- *Ďalšie činnosti:* ktoré sú pre pôsobenie rodinnej poradne nevyhnutné: najmä mapovanie regiónu a potrieb cieľových skupín, sieťovanie aktérov a budovanie partnerstiev, spolupráca s ostatnými zamestnancami ROPO, evidencia prípadov a vedenie štatistiky prípadov;
- Plní ďalšie pokyny a úlohy najmä súvisiace s výkonom sociálnych činností a poskytovaním rodinného poradenstva podľa pokynov nadriadeného (napr. mediácia...).

Kvalifikačné požiadavky: Pre pracovnú pozíciu **právnik rodinnej poradne** je kvalifikačným predpokladom ukončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore Právo. Prax v rodinnom práve a poručenských konaniach je výhodou. Odporúčaným doplnkovým vzdelaním právnika je akreditovaný kurz Mediátora. Predchádzajúca prax v právnom rodinnom poradenstve a poručenských konaniach je výhodou, jej odporúčaná dĺžka je minimálne tri roky.

Uchádzač o túto pracovnú pozíciu preukáže vysokú úroveň komunikačných, vyjednávacích a sociálnych zručností, schopnosť tímovej práce a časového manažmentu, schopnosť samostatného rozhodovania, spoľahlivosť, empatia a proklientsky prístup, organizačné zručnosti.

2.3.4 Asistent poradne

Ide o **nepovinnú pozíciu** Rodinnej poradne. V rozsahu **odbornej kvalifikácie** vykonáva najmä nasledovné odborné činnosti:

- vybavovanie korešpondencie, telefonátov a mailovej komunikácie podľa pokynov zamestnávateľa, vedúceho ROPO alebo podľa všeobecných postupov,
- základné administratívne úkony a agenda súvisiaca s administratívnym zabezpečením, vrátane MTZ ROPO,

- poskytovanie jednoduchých informácií klientom o odborných agendách zamestnancov a poskytovaných službách ROPO,
- spracovanie prehľadov, výkazov alebo štatistík (monitoring poradenských služieb, personálna oblasť, mzdová oblasť),
- zabezpečovanie činnosti podateľne a správy registratúry organizačného útvaru zamestnávateľa (Rodinnej poradne), zabezpečovanie činnosti podateľne na úrovni automatizovaného systému spracovania dát vrátane skenovania dokumentov,
- spolupráca so všetkými ostatnými zamestnancami ROPO,
- plní ďalšie pokyny a úlohy najmä súvisiace s výkonom ROPO podľa pokynov nadriadeného.

Kvalifikačné požiadavky: Pre pracovnú pozíciu **asistent Rodinnej poradne** je minimálnym kvalifikačným predpokladom ukončené stredoškolské vzdelanie s maturitou. Odporúčané ďalšie vzdelávanie asistentov rodinnej poradne je výcvik v komunikačných zručnostiach, sebapoznání, asertivite a empatii.

Uchádzač o túto pozíciu preukáže organizačné zručnosti, proklientsky prístup, schopnosť časového manažmentu, schopnosť pracovať v tíme a komunikačné schopnosti. V prípade, ak rodinná poradňa nemá asistenta, jeho úlohy vykonáva vedúci rodinnej poradne.

2.3.5 Vedúci rodinnej poradne

Ide spravidla o **funkciu kumulovanú** k odbornej pozícii s kvalifikačným predpokladom plného vysokoškolského vzdelania. Je zodpovedný za plynulú prevádzku rodinnej poradne, kvalitu výkonu odborných a ďalších činností. Okrem výkonu v rozsahu odbornej kvalifikácie vykonáva najmä nasledovné činnosti:

- Organizuje a riadi prácu v ROPO
- Prerozdeľuje pracovné úlohy
- Organizuje pracovné porady
- Zabezpečuje prevádzku ROPO
- Koordinuje plánovanie, rozvoj a vyhodnocovanie činnosti ROPO
- Na úrovni ROPO koordinuje a plánuje odborný rozvoj zamestnancov na základe ich potrieb

- Reprezentuje ROPO navonok aj v rámci spolupráce s ďalšími partnermi
- Koordinuje prácu s dobrovoľníkmi
- Plní ďalšie úlohy súvisiace s výkonom funkcie a podľa pokynov zamestnávateľa.
- Pokiaľ v rodinnej poradni nebude určená pozícia asistenta, vykonáva činnosti asistenta vedúci rodinnej poradne.

Kvalifikačné požiadavky: vyžaduje sa splnenie kvalifikačných požiadaviek s úplným vysokoškolským vzdelaním a praxou v riadení tímov. Vedúcim Rodinnej poradne môže byť aj asistent poradne, pokiaľ má akékoľvek ukončené vysokoškolské vzdelanie a spĺňa ostatné predpoklady pre výkon tejto funkcie (najmä organizačné a komunikačné zručnosti).

III. PREVÁDZKOVÉ ŠTANDARDY

Od rodinných poradní sa očakáva, že budú bezpečným miestom pre klientov aj zamestnancov, preto je veľmi dôležité klásť rovnaký dôraz na kvalitu týchto podmienok, ako je kladený dôraz na kvalitu a vysokú odbornú úroveň procedurálnych a personálnych podmienok.

Prevádzkové štandardy ako súčasť kvalitatívnych a kvantitatívnych podmienok poskytovania poradenských služieb v Rodinnej poradni určujú priestorové, materiálne, technické, časové a iné nároky na kvalitný výkon poskytovania poradenstva.

Priestorové podmienky, materiálno-technické vybavenie a prevádzkové podmienky rodinnej poradne v plnej miere zodpovedajú tak potrebám klientov ako prijímateľom poradenských služieb, ako aj poradcom a ďalším odborným zamestnancom Rodinnej poradne v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

3.1 Prostredie a vonkajšie podmienky poskytovania poradenských služieb

Poradenské služby pre sa poskytujú ambulantne vrátane online poradenstva v priestoroch rodinnej poradne alebo v špecifických prípadoch terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta, či v inom špecifickom prostredí. Priestory rodinnej poradne spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky poskytovania poradenských služieb. Priestory rodinnej poradne spĺňajú kritérium prístupnosti, čím sa podľa Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím rozumie také navrhovanie prostredia, produktov, programov a služieb dostupných a poskytovaných verejnosti, aby ich mohli v čo najväčšej možnej miere využívať všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav. V praxi teda nejde len o fyzickú bezbariérovosť objektov, ale o širšie chápanie prístupnosti, vrátane časovej flexibility k potrebám klientov. Pri poskytovaní poradenských služieb terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta sa priestorové podmienky neposudzujú.

K **základným kritériám** z hľadiska vhodnosti objektu na zriadenie rodinnej poradne patrí:

- výber vhodnej lokality, ktorá nevytvára príležitosti pre vznik sociálnych alebo psychických bariér u klienta (napr. budova štátnej inštitúcie (úradu) ako sídlo formálnej

moci či autority, areál nemocnice, služba SBS resp. recepcia, vrátnica (informátor), kde pri vstupe do objektu je klient povinný preukázať svoju totožnosť osobným dokladom a pod.),

- ľahká dostupnosť (autom, hromadnou dopravou, inými dopravnými prostriedkami),
- architektonická bezbariérovosť (vstup do objektu a priestorov rodinnej poradne).

Zriaďovateľ rodinnej poradne zabezpečuje naplnenie priestorových podmienok poskytovania poradenských služieb najmä formou prenájmu, vlastníctva alebo výpožičky vhodných nebytových (príp. bytových) priestorov. Nájomnú zmluvu alebo zmluvu o výpožičke nebytových/bytových priestorov uzatvára vecne príslušný organizačný útvar zriaďovateľa rodinnej poradne, ktorý zároveň zodpovedá za realizáciu celého procesu verejného obstarania nebytových/bytových priestorov v súlade s platnou legislatívou. Zároveň dbá na to, aby bol pri tomto procese dodržaný princíp hospodárnosti a efektívnosti. Pri výbere vhodných nebytových/bytových priestorov obstarávateľ prihliada okrem iného na skutočnosť, či je zabezpečený bezbariérový prístup do objektu a jeho vnútorných priestorov a či v objekte je zabezpečené internetové pripojenie. Zabezpečenie architektonickej bezbariérovosti priestorov, predovšetkým ak ide o staršie administratívne budovy, je často náročné. Pri výbere nebytových/bytových priestorov, ktoré nespĺňajú bezpodmienečne všetky požadované kritériá, je dôležité neopomínať, že rodinná poradňa môže poradenské služby poskytovať aj terénou formou, čím sa do značnej miery rieši problém so zabezpečením bezbariérového prístupu do objektu a jeho vnútorných priestorov.

Všetky **práva a povinnosti** zmluvných strán (prenajímateľ a nájomca) upravuje príslušná nájomná zmluva alebo zmluva o výpožičke nebytových/bytových priestorov.

Predmetom nájmu alebo výpožičky sú nebytové/bytové priestory pozostávajúce z miestností:

- pre poradenskú a administratívnu činnosť;
- pre prvý kontakt;
- pre zázemie zamestnancov;
- hygienických zariadení pre zamestnancov a pre klientov;
- zóny pre čakajúcich klientov (s voľnočasovým kútikom).

V súlade s minimálnymi požiadavkami na pracovisko z hľadiska ochrany zdravia pracovné miestnosti majú dostatočnú podlahovú plochu, výšku a voľný priestor, aby zamestnanci mohli

vykonávať svoju prácu bez ohrozenia ich bezpečnosti, zdravia alebo pracovnej pohody. Podľa § 20 zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov vnútorné prostredie budov spĺňa požiadavky na tepelno-vlhkostnú mikroklimu, vetranie a vykurovanie, požiadavky na osvetlenie, preslnenie a na iné druhy optického žiarenia. Optimálne a prípustné podmienky tepelno-vlhkostnej mikroklimy a minimálne požiadavky na vetranie, vykurovanie, osvetlenie a preslnenie vnútorných priestorov budov upravuje aj Vyhláška MZ SR č. 259/2008 o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia v znení neskorších predpisov.

Pre účely zriadenia rodinnej poradne sa minimálna plocha funkčných miestností t.j. poradenských a kancelárskych miestností stanovuje na 15 m² na jednu miestnosť (Vyhláška MZ SR č. 428/2006 Z. z. o minimálnych požiadavkách na personálne zabezpečenie a materiálno-technické vybavenie jednotlivých druhov zdravotníckych zariadení, Príloha, Oddiel 1 Ambulancia, Vyhláška MS SR č. 225/2017 Z. z. o minimálnych požiadavkách na personálne zabezpečenie a materiálno-technické vybavenie zdravotníckych zariadení v pôsobnosti MS SR, Druhá časť Ambulantné zariadenia).

3.2 Materiálno-technické vybavenie

Obstaranie materiálno – technického vybavenia rodinnej poradne ako aj nakladanie s hmotným majetkom vrátane pravidelnej ročnej inventarizácie zabezpečuje vecne príslušný organizačný útvar/útvary zriaďovateľa rodinnej poradne v súlade s jeho internými normami/smernicami a príslušnou legislatívou.

3.2.1 Zoznam materiálno-technického vybavenia podľa funkčnosti jednotlivých miestností

Poradenská miestnosť – kancelária poradcu je samostatnou miestnosťou s vlastným vstupom a nie je prechodnou miestnosťou. Poradenská miestnosť má dostatočné zvukovo izolačné vlastnosti stien a dverí, ktoré musia byť maximálne odhlučnené od vonkajších zvukov. Kritériom je, aby nebolo počuť bežne hovorené slovo cez steny a dvere. Každý poradca má k dispozícii vlastnú kanceláriu, ktorá mu slúži ako poradenská a administratívna miestnosť. Poradenská miestnosť je vybavená účelne:

- základným nábytkom – konferenčné sedenie pre klienta/klientov a poradcu, ktoré tvorí sedacia súprava a konferenčný stolík, sedenie klienta/klientov a poradcu má byť rovnocenné, rešpektujúce osobnú zónu klienta, pohodlné a vytvárajúce príjemné prostredie (dominanta v rámci interiéru poradenskej miestnosti);
- stolíkom na osobný počítač a kancelárskou stoličkou k PC;
- kovovou uzamykateľnou skriňou na uloženie osobných spisov klientov, diagnostických nástrojov a inej dokumentácie podliehajúcej ochrane osobných údajov a ďalších náležitostí v súlade s platnou legislatívou;
- skriňou na odkladanie odevných zvrškov a osobných vecí zamestnancov (ak rodinná poradňa nedisponuje šatňou pre zamestnancov);
- vešiakovou stenou na odloženie zvrškov a osobných vecí klienta/klientov;
- PC s funkčným a rýchlym pripojením na internet;
- primerane veľkými oknami za účelom prirodzeného denného osvetlenia, štandardným umelým osvetlením, výbavou na zatienenie okien (žalúzie, závesy, iné) pre zabezpečenie svetelnej pohody klientov a poradcov;
- centrálnym vykurovaním a klimatizáciou pre zabezpečenie tepelnej pohody klientov a poradcov.

Kancelária (miesto) prvého kontaktu je miestnosť alebo priestor vybavený:

- stolíkom na osobný počítač a kancelárskou stoličkou k PC;
- PC s funkčným pripojením na internet, aj multifunkčným zariadením pre potreby všetkých zamestnancov Rodinnej poradne;
- mobilným telefónom s dostatočným mesačným paušálom na zabezpečenie komunikácie s klientmi, ich rodinnými príslušníkmi, inštitúciami;
- primerane veľkými oknami za účelom prirodzeného denného osvetlenia, štandardným umelým osvetlením, výbavou na zatienenie okien (žalúzie, závesy, iné) pre zabezpečenie svetelnej pohody zamestnancov;
- centrálnym vykurovaním a klimatizáciou pre zabezpečenie tepelnej pohody zamestnancov;
- vhodnou farbou stien vytvárajúcou príjemné pracovné prostredie;
- košom na odpadky.

Zázemie pre zamestnancov:

- a) Zasadacia miestnosť (nie je povinnou súčasťou poradne) je vybavená:
 - rokovacím stolom a príslušným počtom stoličiek;
 - magnetickou flipchartovou tabuľou s príslušenstvom (popisovače, magnety...);
 - premietacou technikou (premietacie plátno, dataprojektor);
 - maximálne päť rokov staré PC s funkčným a rýchlym pripojením na internet.
- b) Hygienické zariadenia (toalety muži/ženy) s prístupom k studenej a teplej vode.

Zóna pre čakajúcich klientov:

- a) Čakáreň je vybavená:
 - informačnou tabuľou s menami, fotografiami tváre a funkčným zaradením poradcov.
 - pohodlným sedením – sedacou súpravou a konferenčným stolíkom;
 - voľnočasovým kútikom vybaveným didaktickými pomôckami a hrami (hry, hračky, knihy, kresliace potreby...);
 - materiálmi na čítanie napr. denná tlač, časopisy, letáky propagujúce poradenské služby rodinnej poradne;
 - zásobníkom s pitnou/minerálnou vodou a jednorazovými pohármi;
 - košom na odpadky.
- b) Hygienické zariadenia (toalety muži/ženy vrátane bezbariérových toaliet pre klientov s obmedzenou schopnosťou pohybu) s prístupom k studenej a teplej vode.

3.2.2 Označenie sídla rodinnej poradne

Rodinná poradňa ako poskytovateľ poradenských služieb má miesto poskytovania tejto služby označené vývesnou tabuľou s názvom a logom rodinnej poradne na vhodnom a trvale viditeľnom mieste. Vývesná tabuľa je umiestnená na fasáde budovy, v ktorej rodinná poradňa sídli. Konkrétne podmienky umiestnenia vývesnej tabule dohodne zriaďovateľ rodinnej poradne v nájomnej zmluve alebo v zmluve o výpožičke nebytových/bytových priestorov s prenajímateľom.

Na vonkajšom označení rodinnej poradne (spravidla na vstupných dverách) sú uvedené prevádzkové hodiny, telefonický a emailový kontakt a odkaz na webové sídlo. Vo vstupných priestoroch je vhodne umiestnený informačný panel s informáciami o poslaní rodinnej poradne a o rozsahu poskytovaných poradenských služieb.

Názov a logo rodinnej poradne sa nachádza aj na poštovej schránke umiestnenej na ľahko dostupnom mieste na budove alebo vo vestibule budovy, ktorý je v čase prevádzkových hodín voľne dostupný. Konkrétne podmienky umiestnenia poštovej schránky dohodne zriaďovateľ v nájomnej zmluve alebo v zmluve o výpožičke nebytových/bytových priestorov s prenajímateľom. Vo vstupnej hale je umiestnený informačný panel s menami, pracovným zaradením, kontaktnými údajmi poradcov.

3.3 Prevádzkové podmienky

Prevádzkové podmienky rodinnej poradne zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu poradenských služieb, počtu a potrebám klientov poradne a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

3.3.1 Miesto a čas poskytovania poradenských služieb

Miestom poskytovania poradenských služieb sú priestory rodinnej poradne. Poradenské služby sa klientom poskytujú bezodplatne ambulantnou alebo v špecifických prípadoch terénou formou a tiež formou poradenstva prostredníctvom telekomunikačných prostriedkov (online, telefonicky) spravidla počas prevádzkovej doby rodinnej poradne.

Rodinná poradňa rešpektuje potreby a individuálne možnosti klientov a v súlade s princípom proklientského prístupu má stanovenú prevádzkovú dobu podľa dopytu klientov po poradenských službách v danom regióne. Rodinná poradňa môže flexibilne reagovať na požiadavky klientov o poskytovanie poradenstva v neskorších popoludňajších hodinách úpravou prevádzkovej doby ako aj úpravou pružného pracovného času zamestnancov v rozpätí stanovenom v pracovnom poriadku zamestnávateľa. Zamestnávateľ má v pracovnom poriadku v záujme zvyšovania kvality poskytovania poradenských služieb a proklientského prístupu osobitne upraviť koniec pracovnej doby zamestnancov rodinnej poradne smerom k neskorším popoludňajším hodinám (nad rámec štandardnej pracovnej doby všetkých zamestnancov zamestnávateľa), ak sa preukáže zjavná potreba takejto úpravy.

3.3.2 Prevádzková doba rodinnej poradne a pracovná doba zamestnancov

Zamestnanci Rodinnej poradne majú pružný pracovný čas. Pravidlá pružného pracovného času zamestnancov Rodinných poradní sú upravené v Pracovnom poriadku zamestnávateľa. Pri

uplatnení pružného pracovného času si zamestnanec volí začiatok a koniec pracovnej doby individuálne. Vzhľadom na pružný pracovný čas zamestnancov a predĺžený prevádzkový čas Rodinnej poradne (neskoršie popoludňajšie hodiny) podľa dopytu klientov v danom regióne si zamestnanci po vzájomnej dohode rozvrhnú pracovný čas tak, aby na pracovisku boli počas predĺženej prevádzkovej doby rodinnej poradne minimálne dvaja zamestnanci. V ostatných dňoch si títo zamestnanci zvolia začiatok a koniec pracovnej doby tak, aby v danom kalendárnom mesiaci naplnili fond pracovného času v súlade s platnou legislatívou a Pracovným poriadkom zamestnávateľa.

3.3.3 Informačná stratégia

Zriaďovateľ rodinnej poradne zabezpečuje zverejňovanie informácií o poslaní rodinnej poradne pre širokú verejnosť celoplošne. Informácie o poskytovaní poradenských služieb pre páry a rodiny rodinnou poradňou zverejňuje spôsobom, aby boli pre cieľovú skupinu ľahko dostupné, úplné a zrozumiteľné. Na tento účel využíva bežne dostupné informačné technológie, webové sídlo, mediálnu kampaň, printové a sociálne médiá, networking a iné.

K šíreniu dobrého mena rodinnej poradne prispievajú aj zamestnanci poradne, jednak poskytovaním kvalifikovaných poradenských služieb na vysokej odbornej a etickej úrovni a tiež informovaním verejnosti o výsledkoch svojej práce.

3.3.4 Monitoring činnosti rodinnej poradne a hodnotenie poskytovaných poradenských služieb

Rodinná poradňa pravidelne eviduje štatistické údaje a zaznamenáva merateľné ukazovatele poradenskej činnosti. Report sledovaných štatistických dát a merateľných ukazovateľov za uplynulý kalendárny mesiac predkladá určenému zamestnancovi zriaďovateľa formou výkazu Monitoring služieb rodinnej poradne. Zriaďovateľ na základe predložených merateľných ukazovateľov vykonáva hodnotenie činnosti rodinnej poradne a poskytovania poradenských služieb klientom vo výročnej správe.

Výročná správa poskytuje relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti rodinnej poradne za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Rodinná poradňa pravidelne monitoruje spokojnosť klientov s poskytovanými poradenskými službami

formou dobrovoľnej ankety – dotazníka. Výsledky analýzy ankety zriaďovateľ využíva na skvalitnenie poradenského procesu a celkovej činnosti rodinnej poradne.

V rámci zisťovania spokojnosti klientov a v záujme zvyšovania kvality poradenských služieb má rodinná poradňa na ľahko prístupnom a viditeľnom mieste umiestnenú tzv. schránku na podávanie návrhov, pripomienok, námietok a sťažností klientov. Všetky podnety klientov (doručená pošta, elektronická pošta, schránka) posúdi vedúci zamestnanec rodinnej poradne a rozhodne o ich pridelení konkrétnemu zamestnancovi na priame vybavenie alebo rozhodne o ďalšom postupe pri riešení podnetu v súlade s internými normami zriaďovateľa.

ZÁKLADNÁ VÝCHODISKOVÁ DOKUMENTÁCIA DETERMINUJÚCA ŠTANDARDY KVALITY PORADENSKÝCH SLUŽIEB V RODINNÝCH PORADNIACH (PRIMÁRNE PRAMENE)

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)
- Dohovor o právach dieťaťa (1989)
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)
- Ústava SR (zákon č. 460/1992 Z. z.)
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon NR SR č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon NR SR č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov
- Bezpečnostný projekt organizácie (vypracovaný technikom BOZP)
- Zákon NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v ZNP
- Zákon č. 601/2003 o životnom minime a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 199/1994 Z. z. o psychologickej činnosti a Slovenskej komore psychológov
- Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele
- Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine

BIBLIOGRAFICKÉ PRAMENE (SEKUNDÁRNE PRAMENE)

- DOHOVOR OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím
- INTERNÁ NORMA č. IN – 036/2022 Pracovný poriadok ÚPSVaR, Bratislava, 2022
- ZÁKON č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- VYHLÁŠKA MZ SR č. 428/2006 Z.z. o minimálnych požiadavkách na personálne zabezpečenie a materiálno-technické vybavenie jednotlivých druhov zdravotníckych zariadení.
- VYHLÁŠKA MS SR č. 225/2017 Z.z. o minimálnych požiadavkách na personálne zabezpečenie a materiálno-technické vybavenie zdravotníckych zariadení v pôsobnosti MS SR.
- VYHLÁŠKA MZ SR č. 259/2008 Z.z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia v znení neskorších predpisov.
- OLÁH, M. – IGLIAROVÁ, B.: Sociálne služby v legislatíve a praxi; vyd. IRIS, 2015, ISBN: 9788089726349
- OLÁH, M.: Sociálne poradenstvo; vyd. Implementačná agentúra MPSVR SR, 2017, ISBN: 97880837175
- SMITKOVÁ, H. 2012. Návrh krokov pri riešení etických dilem. In: Babicová et al: Etický rámec pre prácu s LGBT klientelou. Pre pomáhajúce, právnické a zdravotnícke profesie. Bratislava, Queer Leaders Forum. 36 s. ISBN 978-80-970901-0-4.

ODPORÚČANÁ LITERATÚRA PRE SAMOŠTÚDIUM PRACOVNÍKOV ROPO

1. BERG, I. K. (2013). Posílení rodiny. Praha: ISZ. 168 s. ISBN 9788026205005
2. COBY, F., COBY, A. (2019). Příručka psychoterapeutických technik pro práci s dětmi a rodinou. Praha: Portál.
3. HRICOVÁ, M. (2017). Psychologický rozhovor. Vysokoškolský učebný text. UPJŠ Košice, 79 s., 2017 Počet strán: 79 ISBN 978-80-8152-547-6
4. MOŽNÝ, I. 2002. Sociologie rodiny. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2002. ISBN 80-86429-05-9
5. GABURA, J.: (1995) Poradenský proces. Sociologické nakladatelství. Praha. ISBN 8085850109
6. OLÁH, M.: (2017). Sociálne poradenstvo; vyd. Implementačná agentúra MPSVR SR, 2017, ISBN: 97880837175
7. WETZIG-WURTH, H., MULLER, P. (2004). Psychoterapeutický rozhovor. Terapeuticky účinné dialógy v lekárskej praxi. Trenčín: Vydavateľstvo F. 224 s. ISBN 8088952115
8. NOVÁK, T. - ZBYNĚK, G.: (2008) Psychologické poradenství v náhradní rodinné péči, 2008, Grada.
9. NOVÁK, T.: (2006) Manželské a rodinné poradenství, Grada, 2006, ISBN 8024713160
10. TRAGALOVÁ, D.: (2020) Rodinná mediácia. Vyd. Wolters Kluwer, ISBN 9788057101994
11. Satir V (1988). The new peoplemaking. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books. ISBN 0-8314-0070-6
12. Odporný časopis (online) Sociálno-zdravotnicke spektrum: www.szspektrum.eu
13. Vedecký časopis (online) Clinical Social Work and Health Intervention: www.clinicalsocialwork.eu

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Indikátory kvality ROPO

1. Indikátory kvality poskytovania poradenských služieb pre pár a rodinu rodinnou poradňou

Pravidlá pre výkon činnosti Rodinnej poradne sú definované internými normami/záväznou dokumentáciou (zahŕňa návrhy interných noriem, metodík, Etického kódexu a pod.), ktoré popisujú očakávanú úroveň a podmienky poskytovania poradenských služieb pre jednotlivca, pár a rodinu vo vymedzenej kvalite a kvantite, t. j. štandardy.

Úroveň dodržiavania štandardov je posudzovaná podľa tzv. indikátorov, t. j. vymedzených parametrov, ktorých dosahovaná úroveň bude sledovaná ako merateľný ukazovateľ kvality poskytovaných poradenských služieb rodinnou poradňou.

Prehľad interných noriem/záväznej dokumentácie, ktoré definujú štandardy Rodinnej poradne

| Oblasť | Názov dokumentácie | Popis |
|--------------------------------------|--|---|
| 1. Prevádzková a legislatívna | 1. Prevádzkové štandardy | definujú priestorové podmienky, materiálno – technické vybavenie, prevádzkové podmienky |
| | 2. Interný pokyn pre evidenciu, registráciu a archiváciu písomností nadväzujúci na interný predpis zriaďovateľa Rodinnej poradne (Registratúrny a archivačný poriadok a registratúrny plán) | definuje pravidlá pre vedenie registratúry a archivácie písomností |

| | | |
|--|---|--|
| | 3. Interný pokyn pre podávanie a vybavovanie podnetov a sťažností klientov nadväzujúci na interný predpis zriaďovateľa Rodinnej poradne | definuje postup a kompetencie pri vybavovaní podnetov a sťažností klientov na kvalitu alebo spôsob poskytovania poradenských služieb |
| 2. Riadenie a rozvoj ľudských zdrojov | 1. Personálne štandardy | definujú špecifikácie pracovných pozícií vrátane náplní práce, kvalifikačné predpoklady a požiadavky na vzdelanie, plán ďalšieho vzdelávania a rozvoja zamestnancov, návrh organizačnej štruktúry Rodinnej poradne |
| | 2. Supervízia | definuje pravidlá a proces poskytovania supervízie |
| 3. Oblasť etiky, hodnôt a proklientského prístupu | 1. Etický kódex zamestnancov Rodinnej poradne | definuje základné hodnoty Rodinnej poradne, ktoré sú rozpracované do štandardov správania zamestnancov |
| | 2. Dotazník na hodnotenie spokojnosti klienta Rodinnej poradne | dotazník spätnej väzby |
| 4. Poskytovanie poradenských služieb | 1. Vízia, poslanie a ciele Rodinnej poradne | základný dokument Rodinnej poradne, ktorý definuje strategickú víziu a poslanie Rodinnej poradne, hodnoty, z ktorých vychádza, a stanovené ciele, ktoré chce dosiahnuť v rámci napĺňania strategickú vízie a svojho poslania |

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| | 2. Osobná dokumentácia klienta/písomnosti | Dohoda/kontrakt ??? o poskytovaní služieb, Karta klienta, Súhlas so spracovaním osobných údajov |
| 5. Reporting | 1. Monitoring služieb | evidencia štatistických údajov/dát a merateľných ukazovateľov na mesačnej báze |
| 6. Iný podporný Materiál | 1. Zoznam pomáhajúcich organizácií (zdroj: MV SR) 2. Zoznam liniek pomoci (zdroj: SKP) | informácie o kontaktoch na iné organizácie a subjekty poskytujúce pomoc a poradenské služby vrátane kontaktov na spolupracujúce subjekty získaných v rámci sieťovania |

1.1 Prehľad oblastí, pre ktoré sú určené indikátory kvality

Vysvetlivky:

Indikátor kvality 1. úrovne – indikátor stanovujúci existenciu internej normy/závaznej dokumentácie ako ukazovateľ kvality

Indikátor kvality 2. úrovne – indikátor vyplývajúci z príslušnej internej normy/závaznej dokumentácie, u ktorého sa posudzuje miera napĺňania, dodržiavania alebo rešpektovania

| OBLASŤ | INDIKÁTOR KVALITY 1. úrovne | ŠTANDARD definovaný v internej norme/závaznej dokumentácii |
|-----------------------------------|--|--|
| Prevádzková a legislatívna | Rodinná poradňa má zabezpečené primerané prevádzkové podmienky (najmä bezbariérovosť, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelnú a | Prevádzkové štandardy |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>tepelnú pohodu) zodpovedajúce kapacity, druhu poradenstva a potrebám klientov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi</p> | |
| | <p>Rodinná poradňa vedie evidenciu a uchováva osobnú dokumentáciu klienta a inú dokumentáciu resp. písomnosti v súlade s príslušnou legislatívou</p> | <p>Interný pokyn pre evidenciu, registráciu a archiváciu písomností nadväzujúci na interný predpis zriaďovateľa rodinnej poradne</p> |
| | <p>Rodinná poradňa disponuje interným pokynom pre podávanie a vybavovanie podnetov a sťažností klientov na kvalitu alebo spôsob poskytovania poradenských služieb nadväzujúcim na interný predpis zriaďovateľa rodinnej poradne. Interný pokyn má rodinná poradňa umiestnený pre klientov na ľahko dostupnom a viditeľnom mieste. Interný pokyn je vypracovaný vo forme zrozumiteľnej klientom či iným osobám</p> | <p>Interný pokyn pre podávanie a vybavovanie podnetov a sťažností klientov nadväzujúci na interný predpis zriaďovateľa rodinnej poradne</p> |
| <p>Riadenie a rozvoj ľudských zdrojov</p> | <p>Rodinná poradňa má stanovenú štruktúru a počet pracovných miest, pracovné profily, definované kvalifikačné a osobnostné</p> | <p>Personálne štandardy</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>predpoklady zamestnancov; povinnosti zamestnancov a plán ich rozvoja.</p> <p>Rodinná poradňa má vypracovaný plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov v súlade s internými predpismi zamestnávateľa, ktorý vychádza z potrieb zamestnancov rodinnej poradne vo vzťahu ku poskytovanému typu poradenstva, osobných plánov ďalšieho vzdelávania zamestnancov; vytvára ekonomické a organizačné podmienky na jeho realizáciu a pravidelne hodnotí výsledky napĺňania týchto plánov</p> | |
| | <p>Rodinná poradňa má vypracovaný plán supervízie pre zamestnancov v súlade s internými predpismi zamestnávateľa, ktorý zamestnancom rodinnej poradne vytvára adekvátne podmienky pre poskytovanie povinnej, pravidelnej, externej a internej supervízie ako nástroja rozvoja na všetkých definovaných úrovniach</p> | <p>Plán supervízie</p> |
| | <p>Rodinná poradňa má stanovené pravidlá a</p> | <p>Etický kódex zamestnancov rodinnej poradne</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Oblasť etiky, hodnôt a proklientského prístupu</p> | <p>podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v súlade s ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmýšľania, národného, alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia klienta.</p> <p>Rodinná poradňa má vypracovaný Etický kódex zamestnancov rodinnej poradne, v ktorom sú zadané očakávania a požiadavky na správanie zamestnancov ku klientom, ich rodinným príslušníkom, spolupracovníkom, zamestnávateľovi a verejnosti</p> | |
| | <p>Rodinná poradňa vytvára vhodné podmienky pre uplatnenie práva klienta na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poradenských služieb pre neho zrozumiteľnou formou.</p> <p>Rodinná poradňa takto získané informácie následne využíva na zvyšovanie úrovne</p> | <p>Dotazníky na hodnotenie spokojnosti klienta rodinnej poradne</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>kvality poskytovaných poradenských služieb a celkovej činnosti rodinnej poradne</p> | |
| | <p>Rodinná poradňa má na ľahko prístupnom a viditeľnom mieste umiestnenú anonymnú schránku na podávanie návrhov, námietok, pripomienok, podnetov a sťažností klientov</p> | <p>Prevádzkové štandardy</p> |
| <p>Poskytovanie poradenských služieb</p> | <p>Rodinná poradňa má vypracovaný základný dokument, ktorý definuje strategickú víziu a poslanie rodinnej poradne, hodnoty, z ktorých vychádza, a stanovené ciele, ktoré chce dosiahnuť v rámci napĺňania strategickej vízie a svojho poslania</p> | <p>Strategická vízia, poslanie a ciele rodinnej poradne</p> |
| | <p>Rodinná poradňa má vypracovanú písomnú dokumentáciu a stanovené pravidlá, podľa ktorých informuje klienta zrozumiteľným spôsobom o možnostiach a podmienkach poskytovania poradenských služieb a klient písomnou formou vyjadruje súhlas</p> | <p>Osobná dokumentácia klienta</p> |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| | <p>s poskytovaním poradenských služieb.</p> <p>Rodinná poradňa spracúva osobné údaje na základe písomného súhlasu klienta/dotknutej osoby alebo jej zákonného zástupcu na účely poskytovania poradenských služieb vrátane osobných údajov poskytnutých z cudziny v rozsahu potrebnom na poskytovanie poradenských služieb.</p> <p>Rodinná poradňa má stanovený spôsob a formu vedenia osobnej dokumentácie klienta</p> | |
| Reporting | <p>Rodinná poradňa spracováva anonymizované štatistické údaje o klientoch a poskytovaných poradenských službách a má definovaný rozsah sledovaných dát a merateľných ukazovateľov</p> | Evidencia poskytnutých poradenských služieb |
| Iný podporný materiál | <p>Rodinná poradňa nenahrádza bežne dostupné verejné služby, ale vytvára príležitosti, aby klient mohol takéto služby využívať a aktívne o nich informuje klienta, ak to riešenie jeho situácie vyžaduje. Za týmto účelom si</p> | <p>Zoznam pomáhajúcich organizácií (zdroj: MV SR)</p> <p>Zoznam liniek pomoci (zdroj: SKP)</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | rodinná poradňa aktívne vytvára sieť spolupracujúcich subjektov | |
|--|---|--|

Príloha č. 2: Vybrané etické dilemy

Príklad č. 1

Etická/morálna dilema, ktorá nám vstala pri výkone našej poradenskej činnosti, súvisí s posúvaním vlastných pracovných hypotéz, nadobudnutých počas procesu, tretej strane. Konkrétne išlo o distribúciu klientky klinickému psychológovi, z dôvodu podozrenia na možnú prítomnosť psychopatológie, a z toho vyplývajúcej potreby dôkladnej diferenciálnej diagnostiky. Klientka, ktorú sme distribuovali klinickému psychológovi, bola v adolescentom veku a jej matka z dôvodu vnútorných obrán, ťažšie prijímala vývoj dcérinej situácie. Z tohto dôvodu bolo pre ňu náročnejšie klinickej psychologičke popísať dôvody potreby vykonania diagnostiky. Matka psychologičku rodinnej poradne oslovila s požiadavkou odkomunikovania dôvodov odoslania klientky na diagnostické vyšetrenie. Súčasťou požiadavky bolo aj poskytnutie telefonického kontaktu na klinickú psychologičku, ktorej sme pre objasnenie situácie klientky mali zatelefonovať. Práve tu vzniká naša dilema, či v súvislosti so záujmom maloletého klienta, so súhlasom zákonného zástupcu, je možné poskytnúť informácie z poradenského procesu v potrebnom rozsahu, pre ďalšiu zacielenú intervenciu iného odborníka z rovnakej profesie.

- *Poskytovanie informácii tretej strane nepatrí do kompetencie pracovníkov ROPO a vzhľadom na uvedené skutočnosti matka resp. zákonný zástupca maloletej osoby v plnom rozsahu zodpovedá za vlastné, resp. zverené dieťa. Zistené informácie o aktuálnom stave maloletej osoby odborným pracovníkom Rodinnej poradne by mali byť poskytnuté zákonnému zástupcovi maloletej osoby a je v jeho kompetencii, ako s týmito informáciami bude ďalej nakladať. Vo všeobecnosti klient ROPO (v tomto prípade zákonný zástupca maloletej klientky) by mal byť pracovníkmi ROPO správne inštruovaný a motivovaný v prípade potreby pokračovania riešenia jeho situácie (v ktorejkoľvek dotknutej oblasti).*

Príklad č. 2

Do poradne prišiel klient Peter s tým, že sa rozvádza s manželkou a potrebuje právničku. Pôsobil vystresovane a smutne. Už z prvokontaktu bola zrejmé, že sa jedná o klienta v kríze, ktorý pravdepodobne bude potrebovať aj psychologickú pomoc a tak som poprosila kolegyňu o jej účasť na prvom stretnutí s Petrom. Pán Peter dostal termín hneď druhý deň ráno 8.00. Peter prišiel na konzultáciu o 30 minút skôr. Vraj nemôže byť v byte so svojou ženou. Klienta som usadila, podala pohár vody a opýtala som, či sa stretnutia môže zúčastniť aj naša pani psychologička. Pán Peter súhlasil. Vysvetlila som, že úloha kolegyne bude len podporná a celé stretnutie budem viesť ja ako odborník, ktorého si primárne vyžiadal. Kde tu vzniká morálna dilema, mňa ako právnik? Nebolo nám odporúčané, aby s klientom pracovali v rámci jednej konzultácie dvaja poradcovia, avšak vnímam ako dôležité v prípade klienta prizvať aj psychológa u ktorého väčšina klientov v kríze aj tak končí a zároveň sa tak vyhnúť retraumatizácii klienta tým, že nebude nutné z jeho strany rozprávať opäť celý príbeh psychológovi.

- *Prelinanie sa v sprevádzaní klienta odbornými pracovníkmi hlavne zo začiatku poradenského procesu by mohlo byť pravdepodobné. Je však potrebné nastavenie cieľa a postupov pre riešenie najskôr krízovej situácie (ako je uvádzané v príklade) a následne poradenstvo podľa vyhodnotenia samotnej krízy a potreby nastavenia postupnosti pre riešenie. Nie je vhodné, aby dochádzalo k pretlaku odborných pracovníkov pri riešení konkrétneho jedného problému, ktorého nositeľom je jeden klient. Je potrebné, aby bol zadefinovaný typ problému so svojim zameraním pre odborníka v príslušnej oblasti smerom k pomenovanému problému alebo situácii pre možné riešenie.*

Príklad č. 3

Klientka už dlhodobo navštevuje soc. pracovníkov v ROPO a teší sa na každý termín konzultácie. Klientka potrebovala počas tohto obdobia poradenstvo vo viacerých oblastiach: rozhodovanie pri výbere zamestnania, jednorazovú finančnú pomoc, štátne sociálne dávky atď., práca s rodinou – komunikácia smerom k partnerovi, komunikácia smerom k deťom... Klientka žije s manželom a šiestimi deťmi v jednej domácnosti. Majú spoločnú firmu už dlhé roky. Klientka je už vyčerpaná, robí vo firme, stará sa o manžela a šesť maloletých detí. Atmosféra v rodine je napätá, väčšinou manžel klientku ignoruje, nekomunikuje. Vyskytli sa

už aj fyzické útoky zo strany manžela. Slovné útoky sú na dennom poriadku. Nie je možné manžela prizvať do poradne. Práca s klientkou v poradni je dobrá, klientka sa po konzultáciách mierne posúva v komunikácií a postavení ako matky a manželky v rodine. Nadobúda sebavedomie, sebahodnotu, systém... . Zo strany soc. pracovníkov sa ukazuje dilema, ako dlho ďalej pracovať s takouto klientkou? V podstate práca soc. pracovníka v takomto type problému sa prelína a začína zasahovať do práce psychológov. Zo strany klientky začína vznikáť závislosť na konzultáciách so soc. pracovníkom. Klientka si spontánne pýta ďalší termín konzultácie, cíti sa po konzultácii dobre, spokojná a uvoľnená... Aj po ponúknutí psychologického poradenstva tieto konzultácie odmieta. Dilema zo strany soc. pracovníka je, že či pokračovať v konzultáciách alebo ukončiť konzultácie respektíve distribuovať klientku k psychológom.

- *Práca v ROPO má pevnú štruktúru a je určená pre klientov na pomenovanie, riešenie a minimalizovanie ich rodinných situácií a problémov. Aby to bolo dosiahnuté, je nutné klientom vytvoriť primerané bezpečie. Treba však mať na zreteli riešenie situácie a problému v rozsahu možností a kompetencií ROPO. Akonáhle sa ukazuje určitá manipulácia zo strany klientov, je potrebné využiť edukatívne postupy pre ďalšie možnosti pokračovania, resp. ukončenie poradenstva.*

Príklad č. 4

Pri práci s klientom sa snažím vytvoriť si s každým klientom taký vzťah, aby vedel, že sa na mňa môže obrátiť kedykoľvek, keď bude potrebovať, preto moji klienti majú aj moje súkromné číslo. Podobne mi volal aj pán Milan, ktorý bol nedávno podať trestné oznámenie pre podozrenie zo spáchanie trestného činu týrania blízkej a zverenej osoby. Na polícii ho už pri okienku „odbili“, že vraj z toho aj tak nič nebude. Pán Milan sa cítil úplne bezbranný a tak som s ním na políciu išla znova ja, aj napriek tomu, že to nemám v popise práce. Do výsluchu som nijako nezasahovala. Avšak klient sa cítil omnoho bezpečnejšie, keďže tam mal mňa. Občas sa mi stáva, že ak odošlem klienta na políciu, tak nakoniec trestné oznámenie nepodá, lebo sa zľakne alebo je odradený zo strany samotných policajtov. Preto si kladiem otázku, či by nebolo vhodnejšie, aby som ako právnik sprevádzala klienta na políciu eventuálne súd, aby sa cítil bezpečnejšie a mal z mojej strany aj právnu podporu? Moja úloha ako právnik ROPO by nijako nekolidovala s úlohou advokátov a nijako by som nezasahovala do procesu na súde či výsluchu na polícii.

- *Práca poradcu a tak isto sprevádzajúceho je veľmi náročná. Je však veľmi dôležité oddeliť pracovné povinnosti (vychádzajúc z aktuálnej náplne práce) od súkromia. Ochota pre výkon práce a záujem o klienta je vždy vítaná, netreba ale zabúdať na psychohygienu a udržiavanie profesionálnych hraníc. Pokiaľ máme náročného klienta v tom zmysle, že bez nás nič nedokáže a je odkázaný prioritne na našu prítomnosť, je potrebné pomenovať túto skutočnosť a pracovať na jej minimalizácii. V opačnom prípade strácame profesionálny náhľad a stávame sa „opatrovníkmi“ klientov. Je vhodné používať viacero odborných postupov a techník aj vzhľadom k individuálnemu prístupu od charakteru osobnosti klienta a jeho situácie.*

Príloha č. 3: Kontrakt o poskytovaní poradenských služieb rodinnou poradňou

..... (sídlo poradne, adresa)

Preambula

- a) Rodinná poradňa (ďalej len „poskytovateľ“) poskytuje bezplatné služby rodinného poradenstva (ďalej len „poradenské služby“) s cieľom riešenia klientovej potreby a situácie.
- b) Poradenské služby sú poskytované klientovi zo strany poskytovateľa prostredníctvom poradcu rodinnej poradne (psychológ, sociálny pracovník, právnik, prípadne ďalší odborníci), ktorý je zamestnancom Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „poradca“). Tieto služby sú poskytované v rozsahu dohodnutom individuálne medzi klientom a poradcom na osobnom stretnutí.

1. Poradenské služby

Rozsah poskytovaných poradenských služieb je upresnený podľa individuálnych potrieb klienta počas osobných stretnutí klienta s poradcom.

Poradenské služby sú zamerané na: psychologické poradenstvo, sociálne poradenstvo, poradenstvo v právnych problémoch, prípadne iné druhy poradenstva.

2. Práva a povinnosti klienta rodinnej poradne

- a) Klient má právo na poskytnutie poradenských služieb bezplatne.
- b) Klient má právo jednostranne ukončiť poskytovanie poradenských služieb.
- c) Klient súhlasí so spracovaním osobných údajov, potrebných na úkony spojené so službami rodinnej poradne. Tento súhlas je možné kedykoľvek písomne alebo ústne odvolať. Ďalšie práva dotknutých osôb pri spracovaní osobných údajov sú uvedené v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov (GDPR).
- d) Klient potvrdzuje svojím podpisom, že sa oboznámil s poučením a obsahu porozumel.

3. Práva a povinnosti poskytovateľa a poradcu

- a) Poskytovateľ je povinný dodržiavať mlčanlivosť a nestrannosť.
- b) Poskytovateľ môže jednostranne vyhlásiť, že sa naplnil účel poskytovania služieb rodinného poradenstva a môže poradenský proces ukončiť.
- c) Ukončiť poradenský proces pri zistení závažných okolností, ktoré sú v rozpore s najlepším záujmom klienta alebo etickým rámcom poradcu.

Meno, priezvisko, titul klienta:

Adresa:

Telefonický kontakt:

Email:

Podpis klienta:

Miesto, dátum:

Meno, priezvisko, titul poradcu:

Telefonický kontakt:

Email:

Podpis poradcu:

Miesto, dátum:

Príloha č. 4: Karta klienta

| | Klient 1 | Klient 2 |
|---|---|------------------------------|
| Meno, priezvisko a titul | | |
| Dátum narodenia | | |
| Bydlisko (trvalý alebo obvyklý pobyt) | | |
| Tel. kontakt | | |
| e-mail | | |
| Ďalšie osoby, ktoré sa zúčastňujú poradenstva (meno, vzťah ku klientom) | | |
| Kontaktná osoba (ak ju klient chce uviesť) | | |
| Dátum prvého kontaktu | | |
| Odporučený typ poradenstva | <input type="checkbox"/> psychologické <input type="checkbox"/> sociálne <input type="checkbox"/> právne <input type="checkbox"/> iné: <input type="checkbox"/> jednotlivec <input type="checkbox"/> pár <input type="checkbox"/> rodina | |
| Ukončenia poradenstva | Termín: <input type="checkbox"/> zo strany klienta <input type="checkbox"/> zo strany poradne Dôvod: | |
| Celkový počet poradenských hodín | | Počet návštev poradne |
| Priložená dokumentácia | <input type="checkbox"/> súhlas so spracovaním osobných údajov <input type="checkbox"/> Kontrakt o poskytovaní poradenských služieb <input type="checkbox"/> iné: | |

Strana č. 2²

Štatistické ukazovatele:

Pohlavie: muž žena počet maloletých/dospelých detí

Vek:

Štátna príslušnosť:

Stav: slobodný/á ženatý/vydatá rozvedený/á vdovec/vdova bez uvedenia

Zam. status: študent nezamestnaný SZČO zamestnanec iná forma príjmu (napr. konateľ ...)

materská/rodičovská dovolenka dôchodca

Zdrav. informácie: ZP ŤZP

Popis situácie a očakávaní klienta, doterajšie riešenie:

³**Anamnéza osobná** (vrátane zdravotného stavu):

⁴**Anamnéza rodinná** (vrátane údajov o deťoch, ekonomickej situácie rodiny):

⁵**Anamnéza pracovná:**

⁶**Anamnéza sociálna:**

Strana č. 3

Identifikácia problému:

² Ak je to potrebné, pri párovom a rodinnom poradenstve sa pre každého klienta do spisu vloží samostatná strana č. 2

³ Uvedú sa len informácie, ktoré sú pre prípad dôležité

⁴ Uvedú sa len informácie, ktoré sú pre prípad dôležité

⁵ Uvedú sa len informácie, ktoré sú pre prípad dôležité

⁶ Uvedú sa len informácie, ktoré sú pre prípad dôležité

| |
|---|
| |
| Ciele poradenstva: |
| Intervenčný plán: |
| Hodnotenie naplnenia cieľov: |
| Dátumy a časy konzultácií: |
| ⁷Katamnéza: |
| Poradca rodinnej poradne (uvedie sa poradca, ktorý viedol prípad): |

⁷ Realizuje sa iba ak poradca zväží, že je potrebná

Poskytnuté poradenské služby

| Dátum | Forma (písomná, osobne, telef., e-mail) | Trvanie v hodinách | Poradca | Závery |
|--------------|--|---------------------------|----------------|---------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Príloha č. 5: Voľnočasový kútik

Pravidlá užívania voľnočasového kútika v rodinnej poradni (Poučenie klienta)

Voľnočasový kútik je súčasťou poradenských priestorov rodinnej poradne.

Tento priestor je určený pre prijímateľov poradenských a služieb, t.j. klientov rodinnej poradne a pre osoby, ktoré navštívia rodinnú poradňu v sprievode klienta.

Rodinná poradňa nepreberá zodpovednosť za bezpečnosť osôb užívajúcich voľnočasový kútik.

Rodinná poradňa nezabezpečuje dohľad nad osobami zdržiavajúcimi sa v voľnočasovom kútiku.

Rodinná poradňa neposkytuje krátkodobú opateru maloletej osobe užívajúcej voľnočasový kútik.

Rodinná poradňa nenesie zodpovednosť za prípadné úrazy, ku ktorým dôjde v čase zdržiavania sa osoby v voľnočasovom kútiku.

Ak má klient (rodič alebo iná zodpovedná osoba) záujem ponechať vo voľnočasovom kútiku (na nevyhnutne dlhý čas) maloletú osobu (dieťa) alebo osobu s pozbavenou alebo obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony, je povinný poučiť svoje dieťa alebo osobu zverenú do starostlivosti o pravidlách vhodného a bezpečného správania sa v voľnočasového kútiku jemu primeraným a vhodným spôsobom.

Každá osoba užívajúca voľnočasový kútik je povinná zaobchádzať so zariadením voľnočasového kútika vrátane hier a hračiek šetrne a úmyselne ich nepoškodzovať.

Meno a priezvisko klienta:

(rodič alebo zodpovedná osoba)

Adresa trvalého bydliska:

Telefonický kontakt:

POUČENIE:

Klient (rodič dieťaťa alebo zodpovedná osoba) berie na vedomie a súhlasí s vyššie uvedenými pravidlami. Zároveň prehlasuje, že pravidlám voľnočasového kútika porozumel a oboznámil s nimi aj svoje dieťa alebo jemu zverenú osobu.

V dňa

.....

podpis klienta (zodpovednej osoby)

Príloha č. 6: Súhlas so spracovaním osobných údajov

SÚHLAS SO SPRACOVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV (PODĽA ZÁKONA Č. 18/2018 Z. Z. O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV A O ZMENE A DOPLNENÍ NIEKTORÝCH ZÁKONOV)

Dole podpísaná/podpísaný (titul, meno a priezvisko):

Titul, meno a priezvisko:

Dátum narodenia:

Adresa:

Telefónne číslo/e-mail:

(ďalej len „dotknutá osoba“) týmto udeľujem súhlas prevádzkovateľovi:

Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, Sekcia rodiny, Rodinná poradňa
(miesto)

Sídlo:

Telefónne číslo/e-mail:

(ďalej len „prevádzkovateľ“)

Účel spracovania osobných údajov:

poskytovanie poradenských služieb rodinnej poradne.

Na účely tohto súhlasu sa zoznamom osobných údajov rozumie: , meno, priezvisko, titul, pohlavie, stav, národnosť, štátna príslušnosť, adresa trvalého/prechodného pobytu, číslo mobilného telefónu, e-mail, vzdelanie, sociálna a rodinná anamnéza obsahujúca údaje o rodinných pomeroch, osobná anamnéza v nevyhnutnom rozsahu (obsahuje aj údaje o zdravotnom stave).

Okruh tretích strán, príjemcov a iných osôb, ktorým môžu byť osobné údaje poskytnuté:.....

Tento súhlas udeľujem na dobu určitú, a to na dobu poskytovania poradenských služieb rodinnej poradne. do.....

Som si vedomý/vedomá, že súhlas môžem ako dotknutá osoba kedykoľvek písomne odvolať, a to doručením oznámenia o odvolaní súhlasu so spracovaním osobných údajov prevádzkovateľovi na adresu jeho sídla. Vyhlasujem, že mnou uvedené osobné údaje sú správne, pravdivé a úplné a prevádzkovateľovi boli poskytnuté dobrovoľne. Zaväzujem sa bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti prevádzkovateľovi akékoľvek zmeny poskytnutých osobných údajov potrebných pre poskytovanie dohodnutých služieb.

Ako dotknutá osoba vyhlasujem, že som si vedomá/vedomý svojich práv v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zároveň potvrdzujem, že mi pred poskytnutím osobných údajov boli poskytnuté všetky informácie o právach dotknutej osoby podľa zákona č. 18/2018 Z. z., ktoré tvoria prílohu č. 1. tohto súhlasu so spracovaním osobných údajov.

V..... dňa.....
.....
podpis dotknutej osoby

INFORMÁCIE PRE DOTKNUTÉ OSOBY

podľa čl. 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) ďalej len „GDPR“ a podľa zákona č. 18/2018 Z.z o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ďalej len „zákon“

ORGANIZÁCIA,
so sídlom, IČO:,
kontaktné údaje: tel.:, e - mail:

(ďalej len “Prevádzkovateľ”)

v informačných systémoch a pri výkone svojej činnosti spracúva osobné údaje fyzických osôb (ďalej len „dotknutá osoba“)

Prevádzkovateľ poskytuje dotknutým osobám podľa GDPR a zákona nasledovné informácie, ktoré sa týkajú podmienok spracúvania ich osobných údajov, ako aj informácie o právach, ktoré dotknutým osobám prislúchajú.

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účely konzultačných a poradenských služieb.

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb na základe právnych základov, ktorými sú pri účele uvedenom v bode 2 písm. a) plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR. Prijemcami osobných údajov sú zmluvné strany

Vaše osobné údaje budú zálohované, v súlade s retenčnými pravidlami Prevádzkovateľa. Zo zálohových úložísk budú Vaše osobné údaje úplne vymazané hneď, ako to v súlade s pravidlami zálohovania bude možné. Osobné údaje uchovávané na záložných úložiskách, ktoré slúžia na predchádzanie bezpečnostným incidentom, najmä narušenie dostupnosti údajov v dôsledku bezpečnostného incidentu. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť zálohovanie údajov v súlade s bezpečnostnými požiadavkami GDPR a zákona č. 18/2018 Z.z..

Prevádzkovateľ neprenáša ani nezamýšľa prenášať osobné údaje dotknutých osôb do tretích krajín, ani medzinárodných organizácií.

Osobné údaje nebudú použité na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.

Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu dotknutej osoby najneskôr dovtedy, kým je to potrebné na účel, na ktorý sa osobné údaje spracúvajú.
napr.

- a) osobné údaje a k nim prislúchajúca dokumentácia pri poskytovaní poradenských a konzultačných služieb sú uchovávané do ukončenia poradenského procesu.

- b) osobné údaje uvedené v mailovej žiadosti budú vymazané dňom splnenia účelu (vybavenia žiadosti/požiadavky dotknutej osoby).

Pri spracúvaní osobných údajov má dotknutá osoba nasledovné práva:

- Právo na informácie o spracúvaní osobných údajov a na prístup k osobným údajom
- Právo na opravu
- Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov
- Právo na prenos osobných údajov
- Právo namietat'
- Právo namietat' automatizované rozhodovanie vrátane profilovania
- Právo súhlas odvolať
- Právo podať sťažnosť alebo podnet na Úrad na ochranu osobných údajov SR

Uplatnenie týchto práv môže byť viazané na splnenie podmienok, ktoré sú definované GDPR. Na účely uzatvorenia a realizácie zmluvy je poskytnutie osobných údajov dobrovoľné, avšak poskytnutie osobných údajov je nevyhnuté, bez údajov nie je možné zmluvu uzavrieť ani ju zrealizovať. Ak dotknutá osoba poskytla svoj súhlas so spracovaním jej osobných údajov podľa čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR má právo svoj súhlas kedykoľvek odvolať. Odvolaním súhlasu nie je dotknutá zákonnosť spracúvania osobných údajov dotknutej osoby pred jeho odvolaním.

Dotknutá osoba sa môže so svojimi otázkami a požiadavkami týkajúcimi sa spracúvania jej osobných údajov a uplatňovania jej práv obrátiť na Prevádzkovateľa.

Prevádzkovateľ Vám ako dotknutej osobe týmto poskytol informácie týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov a poučil Vás o Vašich právach vzťahujúcich sa k ochrane Vašich osobných údajov v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi.

Prevádzkovateľ je oprávnený meniť, dopĺňať, aktualizovať túto informáciu pre dotknuté osoby.

Príloha č. 7: Dotazník spätnej väzby

Vážená pani/Vážení pán,

dovoľujeme si Vás požiadať o vyplnenie krátkeho dotazníka, v ktorom môžete vyjadriť Vaše názory na služby sprostredkované rodinnou poradňou (ďalej len „ROPO“). Dotazník je anonymný a slúži na získanie spätnej väzby za účelom zlepšenia služieb pre klientov. Po vyplnení dotazník vhodte do schránky označenej nápisom Rodinná poradňa, umiestnenej ...
(doplňte ROPO)

1. O ROPO a ňou sprostredkovaných službách som sa dozvedel/a

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> z médií (tlač, TV) | <input type="checkbox"/> od psychológa |
| <input type="checkbox"/> zo sociálnych sietí | <input type="checkbox"/> od zamestnanca ÚPSVaR |
| <input type="checkbox"/> z web stránky https://www.rodinneporadne.sk | <input type="checkbox"/> od známych/príbuzných |
| <input type="checkbox"/> z web stránky Ministerstva práce, soc. vecí rodiny alebo UPSVAR | <input type="checkbox"/> z letáku |
| <input type="checkbox"/> od operátora linky 112,155,158,159 | <input type="checkbox"/> náhodne |
| <input type="checkbox"/> od operátora niektorej linky dôvery | <input type="checkbox"/> od pracovníkov obecného/mestského/okresného úradu |
| <input type="checkbox"/> zo sociálnych sietí (fb a pod.) | |
| <input type="checkbox"/> od lekára | |

2. Problém, v súvislosti s riešením ktorého ste sa obrátili na ROPO patrí do oblasti:

- psychologické poradenstvo
- výchovné/pedagogické poradenstvo
- sociálne poradenstvo
- právne poradenstvo
- Iné:

3. ROPO ste počas riešenia Vášho problému navštívili:

- 1 x 2-5 x Viac ako 5x

4. Vyjadrite mieru Vašej spokojnosti s poskytnutými službami označením možnosti podľa typu služby, ktorá Vám bola poskytnutá:

Základné informovanie zo strany zamestnanca ROPO

- úplne nespokojný nespokojný ani spokojný, ani nespokojný spokojný
 úplne spokojný

Odborná konzultácia so psychológom

- úplne nespokojný nespokojný ani spokojný, ani nespokojný spokojný
 úplne spokojný

Odborná konzultácia so sociálnym pracovníkom

- úplne nespokojný nespokojný ani spokojný, ani nespokojný spokojný
 úplne spokojný

Právna podpora a usmernenie zo strany právnik

- úplne nespokojný nespokojný ani spokojný, ani nespokojný spokojný
 úplne spokojný

Podpora a usmernenie zo strany asistenta ROPO

- úplne nespokojný nespokojný ani spokojný, ani nespokojný spokojný
 úplne spokojný

V prípade, že máte záujem bližšie opísať Vaše hodnotenie, urobte tak na tomto mieste (napr. prínos sprostredkovanej služby k riešeniu Vašej situácie, a i.):

Príloha č. 8: Interný pokyn na zabezpečenie postupu ROPO pri vybavovaní sťažností

INTERNÝ POKYN NA ZABEZPEČENIE POSTUPU RODINNEJ PORADNE PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ

Čl. 1

Základné ustanovenia

1. Tento interný pokyn upravuje postup rodinných poradní pri podávaní sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb podľa Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) a petícií podľa Zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve (ďalej len „zákon o petičnom práve“), ako aj Zákona č. 71/1967 Zb. – Zákon o správnom konaní (správny poriadok).
2. Tvorí rámec pre vypracovanie písomného postupu rodinnej poradne pri podávaní sťažností, ktorý má vypracovaný každá Rodinná poradňa.
3. Na účely zákona o sťažnostiach je
 - a) vybavovaním sťažnosti: prijímanie, evidenciac, prešetrovanie a vybavenie sťažností,
 - b) vybavením sťažnosti: vrátenie, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku, prešetrovanie alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Čl. 2

Objasnenie pojmu „sťažnosť“

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
 - a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou rodinnej poradne,

- b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti rodinnej poradne, ev. zriaďovateľa.
2. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je podanie, ktoré
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti rodinnej poradne, ktorých
 - c) odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
 - d) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti rozhodnutiu zriaďovateľa rodinnej poradne vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
 - f) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu,
 - g) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa zákona, by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.
3. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach nie je ani podanie
- a) orgánu štátnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu štátnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon moci.

ČL. 3

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť musí byť písomná a možno ju podať v listinnej alebo v elektronickej podobe.
2. V listinnej podobe sa sťažnosť podáva na adresu rodinnej poradne alebo adresu zriaďovateľa, v elektronickej podobe na adresu elektronickej schránky rodinnej poradne alebo zriaďovateľa.
3. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

4. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len predmet sťažnosti).
5. Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu⁸, to neplatí, ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje autentifikáciu sťažovateľa.
6. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná alebo odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť, a to vlastnoručným podpisom alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia sa písomne sťažovateľ upovedomí do 15 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
7. Ak sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe bez náležitostí podľa ods. 4 alebo 5, sťažnosť sa odloží.
8. Ak sa sťažovateľ osobne dostaví podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, je sťažovateľovi umožnené, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil v priestoroch rodinnej poradne. Ak sa dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, pomôže jej s vyhotovením zamestnanec rodinnej poradne a sťažovateľ ju opatrí vlastným podpisom.
9. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo vedúcemu organizácie je sťažnosťou podanou rodinnej poradni.
10. Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

Čl. 4

Prijímanie, evidencia a príslušnosť sťažností

1. Príslušný orgán na prijímanie a vybavovanie sťažností je zriaďovateľ rodinnej poradne.

8

§ 23 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení zákona č. 273/2015 Z. z.

2. Aj rodinná poradňa je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia zriaďovateľovi a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.
3. Sťažnosti podané osobne alebo písomne na rodinnú poradňu má oprávnenie prijímať:
 - a) vedúci pracovník poradne alebo zamestnanec poverený jeho zastupovaním.
 - b) zriaďovateľ, ktorý vybaví sťažnosť.
4. Rodinná poradňa vedie „Evidenciu prijatých sťažností“. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa, a údaje oprávnenej (splnomocnenej) osoby,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) prijaté opatrenia a termín ich splnenia,
 - e) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - f) poznámka.
5. Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
6. Na vybavenie sťažností týkajúcich sa rodinných poradní je príslušný zriaďovateľ, ktorému je sťažnosť postúpená.

Čl. 5

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovanie sťažností je v kompetencii zriaďovateľa.
2. Povinnosťou vedúceho pracovníka rodinnej poradne je:
 - a) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - b) predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
 - c) predložiť orgánu prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti.

Čl. 6

Kontrola vybavovania sťažností

1. Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenie opatrení prijatých na nápravu vykonáva zriaďovateľ rodinnej poradne.
2. V prípade porušenia zásad vybavovania sťažností alebo neplnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov budú voči zodpovedným osobám vyhovené dôsledky.

ČL. 7

VYBAVOVANIE A PREŠETROVANIE PETÍCIÍ

1. Na problematiku vybavovania petícií sa v plnom rozsahu vzťahujú všetky ustanovenia zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.
2. Vybavovanie petícií sa skladá z niekoľkých etáp, ako sú prijatie petície, evidovanie, analyzovanie obsahu petície, prešetrovanie, oznámenie o vybavení vrátane uloženia správy o splnení opatrení uložených na odstránenie zistených nedostatkov, v prípade opodstatnenej petície.
3. Pre prešetrovanie, ako aj vybavovanie petícií sa obdobne použijú ustanovenia tohto Interného pokynu o vybavovaní sťažností. Petície sa evidujú v osobitnej spisovej evidencii oddelene od ostatných písomností.

Čl. 8

Záverčné ustanovenia

1. Rodinná poradňa je povinná v konaní o sťažnostiach a petíciách postupovať podľa tohto interného pokynu.
2. Každý zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedel pri prijímaní sťažnosti
3. Interný pokyn nadobúda účinnosť dňa

Príloha č. 9: Etický kódex zamestnancov rodinnej poradne

V celom texte je používané označenie osôb v zástupnom mužskom rode, t. j. generické maskulínium. Napr. označením poradca, klient je myslená osoba v danej pozícii či postavení, bez ohľadu na to, či ide o muža alebo ženu (poradcu – poradkyňu, klienta – klientku). Výrazy nie sú prechýľované do ženského rodu, aby nedošlo k zníženiu zrozumiteľnosti textu.

Preambula

Etické správanie a konanie zamestnanca rodinnej poradne je základom pre vybudovanie a udržiavanie dôvery verejnosti v jej opodstatnenosť, jedinečnosť a nezastupiteľné miesto v systéme rodinného a párového poradenstva. Rodinná poradňa je miestom pre každého, kto potrebuje pomoc a podporu.

Cieľom etického kódexu je stanoviť základné zásady a pravidlá správania sa zamestnancov rodinných poradní, ktoré je každý zamestnanec povinný čítať a dodržiavať. Súčasne vychádza z konkrétnych hodnôt a princípov (Čl. 1., bod. 5).

Etický kódex vychádza najmä z Listiny základných práv a slobôd, všeobecných etických princípov práce v psychologickkej činnosti, sociálnej práci a pomáhajúcich profesiách.

Etický kódex (ďalej len „kódex“) je záväznou normou správania sa zamestnanca rodinnej poradne (pre účely tohto kódexu ďalej len „zamestnanec“).

Čl. 1

Základné hodnoty

K základným hodnotám rodinnej poradne patrí:

- profesionalita,
- proklientsky prístup,
- etický prístup,

- ochrana záujmov klienta,
- nestrannosť,
- dostupnosť.

Profesionalita – zamestnanec rodinnej poradne poskytuje poradenské služby profesionálne, odborne, rešpektujúc stanovené pravidlá rodinnej poradne a všeobecne záväzné právne predpisy, v najvyššej možnej kvalite a na úrovni súčasných vedeckých poznatkov. Profesionálny prístup využíva i v spolupráci so spolupracujúcimi kolegami, partnermi, príbuznými klientov a klientok, s inými organizáciami a pod.

Proklientsky prístup – zamestnanec rodinnej poradnej rešpektuje každého občana, ktorý navštívi rodinnú poradňu ako klienta alebo potenciálneho klienta rodinnej poradne a pristupuje k nemu profesionálnym a partnerským, rovnocenným, nenadrad'ujúcim sa spôsobom. Rovnaký prístup rešpektuje a používa i pre komunikáciu a spoluprácu s ostatnými zamestnancami rodinných poradní, zamestnancami ostatných organizačných útvarov zriaďovateľa a iných organizácií. V rámci proklientskeho prístupu vždy hľadá podľa dostupných možností a v rámci svojej odbornej kompetencie a kompetencie jeho pracovnej pozície riešenie pre klienta alebo spolupracujúceho partnera. V prípade, že riešenie klientovi nevie poskytnúť, včas a adekvátnou formou ho o tom informuje.

Etický prístup a ochrana záujmov klienta – zamestnanec rodinnej poradne považuje všetky oznámenia a informácie od klienta za dôverné a osobné a tieto údaje ostávajú chránené. Rešpektuje klientovo súkromie. Dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre poskytovanie služieb rodinnej poradne v interných predpisoch stanovenom rozsahu. Je povinný chrániť všetku dokumentáciu klientov pred zneužitím. Rešpektuje právo klienta nahliadať do dokumentácie týkajúcej sa jeho osoby, ak osobitné zákony neustanovujú inak.

Povinnosť mlčanlivosti – dodržiavanie zásad mlčanlivosti je jedným zo základných princípov ochrany osobných údajov a dôverných informácií od klienta, budovania dôvery medzi poradcom a klientom. Zamestnanec rodinnej poradne je povinný najmä zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s vykonávaním činnosti a ktoré v záujme rodinnej poradne alebo v záujme klienta nie je možné oznamovať iným osobám. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na oznámenie kriminality, t. j. konanie, ktoré je trestným činom, napr. znásilnenie, týranie, ublíženie na zdraví, zanedbávanie starostlivosti o zverenú

osobu... alebo inej protispoločenskej činnosti, t. j. konanie, ktoré je priestupkom alebo iným správnym deliktom, ale aj konanie, ktoré pôsobí negatívne na spoločnosť, ako napr. nelegitímne, neetické alebo nezákonné praktiky na pracovisku, napr. poškodzovanie majetku, korupcia... (V tomto prípade platí oznamovacia povinnosť v zmysle ustanovenia § 3 ods. 2 Trestného poriadku, ktorý ukladá súčinnosť štátnych orgánov, právnických osôb a fyzických osôb. Štátne orgány, vyššie územné celky, obce a iné právnické osoby sú povinné bez meškania oznamovať orgánom činným v trestnom konaní skutočnosti nasvedčujúce tomu, že bol spáchaný trestný čin a včas vybavovať dožiadania orgánov činných v trestnom konaní a súdov. Rovnako to platí aj v situácii, keď sa pracovník dozvie o porušovaní práv dieťaťa. V tomto prípade, ak ide o klienta – dieťa je potrebné, aby zamestnanec rodinnej poradne kontaktoval príslušný orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

Nestrannosť – zamestnanec rodinnej poradne vykonáva svoju prácu nezávisle od svojich postojov a názorov v oblasti politiky, svetonázoru, svojho vzťahu k jednotlivým skupinám obyvateľov, osobnosti klienta, s nediskriminujúcim rešpektom k osobnosti klientov bez ohľadu na ich etnický pôvod, sexuálnu orientáciu, vek, národnosť, rod, vieru, pohlavie a sociálny status. Klienta v jeho prítomnosti nijako nehodnotí ani nepristupuje ku klientovi mentorským spôsobom. Uprednostňuje záujem klienta a rodinnej poradne pred osobným záujmom. Je povinný pri poskytovaní svojej činnosti voči klientovi konať nestranne, zdržať sa konania, ktoré by mohlo viesť ku konfliktu záujmov klienta a rodinnej poradne s osobnými záujmami zamestnanca, nezneužívať informácie získané v súvislosti s vykonávaním činnosti vo vlastný prospech alebo v prospech iného. Pri rozpoznaní vlastného konfliktu záujmov je povinný odstúpiť od prípadu klienta.

Dostupnosť – Rodinná poradňa v rámci prvého kontaktu prijíma každého klienta a klientovi poskytuje bezplatnú službu v najvyššej možnej kvalite. V prípade, že rodinná poradňa neposkytuje službu, ktorú klient požaduje alebo potrebuje, zamestnanec rodinnej poradne informuje klienta kam sa má obrátiť. Zamestnanci prijímajú klienta bez ohľadu na jeho regionálnu príslušnosť a poskytnú klientovi najbližší možný termín podľa prevádzkových možností rodinnej poradne. Zamestnanci rodinnej poradne nesmú požadovať od klienta akúkoľvek formu alebo spôsob odmeny za poskytnutie služby.

Čl. 2

Základné etické princípy správania sa a konania zamestnanca rodinnej poradne

1. K základným etickým princípom patrí:

- dodržiavanie ľudských práv a dôstojnosti,
- ochrana bezpečnosti klientov,
- zmiernenie osobných ťažkostí a utrpenia,
- podporovanie vnímania self zmysluplného pre daného človeka,
- konanie, ktoré klientovi neškodí, ale je v jeho prospech,
- podpora klientovej autonómie,
- zabezpečenie integrity vzťahov pomáhajúcich a klientov,
- zlepšovanie kvality odborných znalostí a ich aplikácie.

2. Zamestnanec vykonáva svoju prácu v súlade s Ústavou SR, zákonmi a ďalšími právnymi predpismi a zároveň robí všetko preto, aby konal v súlade s ustanoveniami tohto kódexu. Má prvoradú zodpovednosť voči osobám, ktoré sú klientmi poradenských služieb rodinnej poradne.

3. Zamestnanec rešpektuje príslušnosť klientov k sociálnym skupinám, národnostnú, etnickú a kultúrnu rôznorodosť. Vyvaruje sa konania, ktoré by mohlo byť označené ako tzv. mobbing (opakované nezmieriteľné útoky na sebadôveru a sebahodnotenie klientov, šikanovanie, mikroagresie, rasizmus, prejavy xenofóbie a pod.).

4. Zamestnanec podporuje, posilňuje a zmocňuje klientov k vlastnej zodpovednosti, vlastným návrhom riešení, spoluúčasti a sebaurčenia. Pri plnení svojich pracovných úloh postupuje vždy nestranne a transparentne, rešpektuje súkromie klientov, dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre poskytovanie poradenských služieb.

5. Zamestnanec nepoškodzuje klientov, ani nepodriaďuje ich potreby a záujmy svojim vlastným potrebám a záujmom, jedná s nimi bezúhonne, s účasťou, rešpektom a vytvára si s nimi vzťah založený na dôvere. Nevnučuje klientom svoje vlastné hodnoty najmä ak sú nekonzistentné s

cieľmi klienta alebo majú diskriminačný charakter. Nevnučuje svoje postoje, presvedčenia a správanie. Rešpektuje rôznorodosť klientely aj stážistov.

6. Pracovné výkony v rodinnej poradni sú bezplatnou službou pre jednotlivcov, páry a rodiny. Zamestnanec ich vykonáva na vysokej odbornej úrovni, ktorú si štúdiom priebežne prehľbuje a poradenské služby poskytuje na úrovni aktuálnych vedeckých poznatkov. Vykonáva ich s najväčšou mierou slušnosti, porozumenia, ochoty a bez akýchkoľvek predsudkov. Voči klientom a verejnosti vystupuje zdvorilo a s úctou, ale napr. v prípadoch agresívneho či inak nevhodného správania klientov si vyhradzuje právo ukončiť s nimi spoluprácu. Nie je však povinný znášať urážky a konať s osobami, ktoré nedodržiavajú základné pravidlá slušného správania.

7. Zamestnanec rodinnej poradne rešpektuje pri poskytovaní poradenských služieb ním získanú kvalifikáciu a nesmie si priamo alebo nepriamo uplatňovať nárok na kvalifikáciu alebo postavenie, ktoré nevlastní, ani si nárokovať kompetenciu v akejkoľvek oblasti vedného odboru, ktorú riadne nezískal, na výsledky, ktoré nedosiahol alebo na spôsobilosti, ktoré nemá. Zamestnanec nevykonáva žiadnu formu odbornej činnosti, na ktorú nemá zodpovedajúcu prípravu a kvalifikáciu, nesmie podporovať osoby vykonávajúce činnosť, ktorú môže vykonávať výlučne iná profesia.

8. V prípade, že v rámci svojich kompetencií nemôže zamestnanec poskytnúť klientovi adekvátnu poradenskú službu, distribuuje ho svojmu kolegovi, inému pomáhajúcemu pracovníkovi alebo príslušnej inštitúcii.

9. Zamestnanci pracujú v jednom kolektíve, vo vzájomných vzťahoch si prejavujú úctu a toleranciu, ochotne pomáhajú iným zamestnancom, rešpektujú vedomosti, spôsobilosti a praktické skúsenosti ostatných zamestnancov, pri odlišných pracovných postupoch berú ohľad na rozmanitosť a podporujú kolegiálnu diskusiu a dialóg, vytvárajú príjemnú atmosféru, prípadné konflikty sa snažia adekvátne riešiť. Vyhýbajú sa konfliktom a nevyvolávajú ich.

10. Zamestnanec si uvedomuje význam svojich postojov a prejavov pre verejnú mienku, svojim správaním prispieva k vytváraniu a upevňovaniu dobrej povesti Rodinnej poradne najmä tým, že poskytuje kladný osobný príklad v postojoch k verejným veciam.

11. Zamestnanec robí rozhodnutia a rieši záležitosti objektívne na základe ich skutkovej podstaty, prihliadajúc k právne relevantným skutočnostiam a bez zbytočných priet'ahov. Nejedná svojvoľne na ujmu akejkoľvek osoby, skupiny osôb alebo orgánu, či právnickej osoby alebo ich zložky, ale naopak, presadzuje práva a záujmy klientov nestranne. Je povinný riadne zdôvodniť svoje rozhodnutia, je však oprávnený odmietnuť poskytnutie tých informácií, ktorých poskytnutie zakazuje zákon alebo vykonávacie predpisy.

12. Zamestnanec rodinnej poradne je povinný pri výkone povolania primerane chrániť vedenú dokumentáciu pred neoprávnenou zmenou, zničením alebo zneužitím, psychológ predovšetkým zaistiť bezpečné uloženie psychologických testov, psychodiagnostických pomôcok a záznamov z psychologických vyšetrení v zmysle platných právnych predpisov.

13. Zamestnanec rodinnej poradne – psychológ nesmie sám alebo po dohovore s inými vedome vykonávať neúčelné diagnostické, liečebné ani iné výkony a psychologickú činnosť;

14. Zamestnanec rodinnej poradne pri svojej činnosti a odporúčaní postupov klientovi sa psychológ nesmie riadiť komerčnými hľadiskami, ale výlučne odbornými, profesionálnym úsudkom, svojím svedomím a potrebou klienta;

15. Zamestnanec rodinnej poradne nijakým spôsobom nesmie zneužiť dôveru a závislosť klienta; všetky informácie získané pri výkone povolania sú dôverné počas života klienta, ako aj po jeho smrti.

16. Vedúci pracovník rodinnej poradne vo vzťahu k podriadeným zamestnancom pristupuje v plnej úcte a dôstojnosti, rozumne a spravodlivo rozdeľuje pracovné úlohy, hodnotí ich čestne, objektívne a spravodlivo, nezneužíva právomoci nadriadeného voči podriadeným.

17. Zamestnanci rodinnej poradne vo vzťahu k nadriadeným zamestnancom preukazujú náležitú úctu, svedomite, dôsledne a efektívne si plnia zverené úlohy, sú kreatívni a inovatívni podľa možností ich pracovného zaradenia.

Čl. 3

Konflikt záujmov

1. Zamestnanec nepripustí, aby došlo ku konfliktu jeho súkromného záujmu s jeho postavením ako zamestnanca rodinnej poradne. Súkromný záujem zahrňuje akúkoľvek výhodu pre neho,

jeho rodinu, blízke osoby a právnické alebo fyzické osoby, s ktorými má obchodné alebo politické vzťahy.

2. Zamestnanec sa nezúčastní žiadnej činnosti, ktorá sa nezlučuje s riadnym výkonom jeho pracovných povinností a ktorá tento výkon obmedzuje.

3. Pokiaľ si zamestnanec rodinnej poradne nie je istý, či ide o činnosť zlučiteľnú s jeho podielom na výkone rodinnej poradne, informuje o záležitosti svojho nadriadeného.

4. Zamestnanec sa na sociálnych sieťach (facebook, instagram...) správa vždy zodpovedne, rešpektuje súkromie a dôstojnosť iných, nepridáva nelegálne príspevky, neobťažuje, ani neponižuje iných, ovláda štandardy facebookovej komunity.

Čl. 4

Dary a iné výhody

1. Zamestnanec nevyžaduje ani neprijíma dary, pozornosti a ani iné výhody, ktoré by mohli reálne alebo hoci aj zdanlivo ovplyvniť rozhodovanie vo veci klienta, narušiť profesionálny prístup ku klientovi alebo ktoré by bolo možné považovať za odmenu za prácu, ktorá je jeho povinnosťou. Zároveň ani nenavádza tretie osoby na poskytovanie darov, ktoré by mohli vplyvať na riadne plnenie pracovných povinností zamestnanca rodinnej poradne.

2. Zamestnanec nepripustí, aby sa v súvislosti so svojím zamestnaním dostal do pozície, v ktorej je viazaný oplatiť službu alebo výhodu, alebo ktorá ho zbavuje neustrannosti a nezávislosti pri rozhodovaní.

3. Pokiaľ je zamestnancovi v súvislosti s jeho zamestnaním ponúknutá akákoľvek výhoda, odmietne ju a o ponúknutej výhode informuje svojho nadriadeného.

4. Zamestnanec je povinný vyhnúť sa v súkromnom živote takému správaniu a činnostiam, ktoré by mohli znížiť dôveru zamestnávateľa, alebo dokonca zadať dôvod k vydieraniu

zamestnanca v dôsledku jeho konania v rozpore s právnymi predpismi alebo etickými normami.

Čl. 5

Zneužitie pracovného postavenia

1. Zamestnanec nezneužíva výhody plynúce z jeho postavenia, ani informácie získané pri plnení úloh pre získanie akéhokoľvek majetkového či iného prospechu.
2. Zamestnanec neponúka ani neposkytuje klientom žiadne výhody akýmkoľvek spôsobom spojenými s jeho postavením v rodinnej poradni, pokiaľ to neumožňuje zákon.
3. Zamestnanec neuvádza vedome do omylu ani klientov, ani verejnosť, ani ostatných zamestnancov rodinnej poradne.
4. Zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri plnení svojich úloh a ktoré v záujme zamestnávateľa nemožno oznamovať iným osobám, pričom táto povinnosť trvá i po skončení pracovného pomeru. To neplatí, ak ho tejto povinnosti zbavil štatutárny orgán alebo ním poverená osoba.

Čl. 6

Oznámenie neprípustnej činnosti

1. Zamestnanec vynakladá všetko úsilie, aby zaistil maximálne efektívne a ekonomické spravovanie a využívanie finančných zdrojov, zariadení a služieb, ktoré mu boli zverené, chráni majetok rodinnej poradne pred poškodením, zneužitím a zničením. V prípade, že zistí stratu alebo škodu na majetku zamestnávateľa, podvodné alebo korupčné konanie, oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému.
2. V prípade, že je zamestnanec požiadaný, aby konal v rozpore s právnymi predpismi, etickým kódexom alebo spôsobom, ktorý predstavuje možnosť zneužitia právomoci zamestnanca rodinnej poradne, odmietne také konanie a oznámi túto skutočnosť svojmu nadriadenému.

3. Zamestnanec rodinnej poradne je povinný vyhnúť sa konfliktu záujmov a predchádzať takým situáciám, ktoré môžu vyvolať podozrenie z konfliktu záujmov.

4. Vulgárne útoky smerujúce voči svojej osobe alebo voči orgánu štátnej správy, prípadne konanie s klientmi pod vplyvom návykových látok je zamestnanec povinný oznámiť svojmu nadriadenému a podľa povahy konania aj príslušným inštitúciám v zmysle zákona o priestupkoch a trestného zákona.

Čl. 7

Záverečné ustanovenia

1. Zamestnávateľ vytvára zamestnancovi rodinnej poradne dôstojné podmienky pre riadny výkon povinností.

2. Zamestnanec nakladá s informáciami získanými pri výkone práce s potrebnou dôvernosťou a poskytuje im príslušnú ochranu. Prihliada pritom patrične k právu verejnosti na prístup k informáciám v rozsahu danom príslušnými zákonmi (zák. č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám).

3. Osobitný zreteľ venuje zamestnanec informáciám spadajúcim pod ochranu osobných údajov, ktoré sú upravené osobitným predpisom - výnimky môžu byť odôvodnené len na základe vyššej etickej (napr. ochrana života alebo najlepší záujem dieťaťa) alebo zákonnej požiadavky (napr. oznámenie orgánom činným v trestnom konaní).

4. Osvojením si týchto hodnôt každý zamestnanec buduje svoju etickú zodpovednosť, ktorá sa premieta do jeho zodpovedného rozhodovania, konania a správania. Eticky zodpovedný má byť zamestnanec nielen voči klientom ako užívateľom poradenských služieb, voči kolegom, voči svojej profesii, pracovisku či spoločnosti, ale aj voči sebe samému.

5. Etický kódex zamestnanca rodinnej poradne a jeho ustanovenia sú pre zamestnancov záväzné. Konanie v rozpore s jednotlivými ustanoveniami tohto kódexu je kvalifikované ako porušenie pracovnej disciplíny so všetkými dôsledkami v zmysle platných právnych predpisov.

6. Etický kódex zamestnancov rodinnej poradne nadobúda účinnosť dňom podpisu.