

Štandardy komunitných centier



EURÓPSKA ÚNIA
Európsky sociálny fond
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje
www.esf.gov.sk www.employment.gov.sk www.ia.gov.sk

Štandardy komunitných centier

PhDr. Miroslava Čerešníková, PhD., Mgr. Miroslava Hapalová,
Mgr. Anastazij Momot, PhD., Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD.,
Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Štandardy komunitných centier

Vydané Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

Autori (v abecednom poradí):

PhDr. Miroslava Čerešníková, PhD., Mgr. Miroslava Hapalová, Mgr. Anastazij Momot, PhD., Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD., Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Obsah

1	Úvod	6
2	Sociálna služba Komunitné centrum	8
3	Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre	11
4	Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra	15
4.1	Základné pravidlá ochrany práv užívateľov sociálnych služieb komunitného centra	15
4.2	Situácie možného konfliktu záujmov a pravidiel, ktoré im predchádzajú	18
4.3	Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany užívateľov služieb komunitného centra	19
5	Procedurálne štandardy	22
5.1	Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum	22
5.2	Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra	25
5.3	Forma a rozsah poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum	29
5.4	Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby	29
5.5	Spôsob evidencie užívateľov služieb komunitného centra a ochrana osobných údajov	30
5.6	Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb	33
5.7	Podpora kvality komunitného centra	35
6	Personálne štandardy	39
6.1	Personálne zabezpečenie činnosti komunitných centier	39
6.2	Profesijný rozvoj pracovníkov a pracovných tímov	43
7	Prevádzkové štandardy	45
7.1	Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum	45
7.2	Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra	46
8	Ďalšia dokumentácia komunitného centra	48
8.1	Prevádzkový poriadok komunitného centra	48
8.2	Plán komunitného centra	49
8.3	Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu	50
8.4	Postup (metodika) získavania spätnej väzby od užívateľov	51
8.5	Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov	52
8.6	Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov	53
8.7	Plán supervízie	54
8.8	Výročná správa organizácie	54
8.9	Postup prijímania darov a dotácií	55
9	Zoznam bibliografických odkazov:	56
	Príloha 1: Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	58
	Príloha 2: Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky	83
	Príloha 3a: Súhlas užívateľa služieb s vyhotovovaním video- a audiovizuálnych materiálov	92
	Príloha 3b: Súhlas zákonného zástupcu s vyhotovovaním video- a audiovizuálnych materiálov	93

Predhovor

Štandardy komunitných centier boli vypracované v roku 2016 členkami a členmi skupiny expertov, zriadenej v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“), ktorý je realizovaný Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Počas procesu ich tvorby sa o dokumente konzultovalo a pripomienkovalo ho široké spektrum odborníčov a odborníkov pôsobiach v oblasti sociálnych služieb a v oblasti práce vo vylúčených lokalitách. Okrem individuálnych konzultácií sa uskutočnili tri okrúhle stoly v regiónoch, na ktoré bolo prizvaných viac ako 100 organizácií a jednotlivcov. Do pripomienkovania Štandardov KC sa zapojili zástupcovia poskytovateľov sociálnej služby komunitných centier, zástupcovia samospráv a samosprávnych krajov, členovia a členky akademickej obce, Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity, organizácie z mimovládneho sektora (ETP Slovensko, OZ Tenenet, Rómsky inštitút, Komunitné centrum menších a mnohé ďalšie) a v neposlednom rade viacerí členovia a členky metodického tímu národného projektu PVSSKIKÚ. Na tomto mieste im chceme radi poďakovať za ich cenné návrhy a postrehy.

Výsledkom procesu konzultácií a pripomienkovania je súčasná verzia Štandardov komunitných centier, ktorá však taktiež nie je statickým dokumentom, ale predpokladá sa, že na základe pripomienok z praxe alebo pri prípadnej zmene legislatívy je možná ich ďalšia revízia v budúcnosti.

Tím autorov a autoriek

1 Úvod

Hoci Štandardy komunitných centier vznikli v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie, nemajú slúžiť výhradne jeho potrebám. Ambíciou bolo vytvoriť **štandardy komunitných centier pre sociálnu službu** ako takú, konkrétne pre komunitné centrá (ďalej len „KC“) registrované a pôsobiace podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.¹ Východisko pri tvorbe súčasných štandardov tvorili Štandardy komunitných centier, ktoré boli vypracované v rokoch 2009 – 2010 pod koordináciou organizácie Človek v tísiňi – pobočka Slovensko, Štandardy komunitných centier Národného projektu Komunitné centrá, vydané Implementačnou agentúrou MPSVR SR v roku 2014, ale aj Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré tvoria Prílohu č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Dôvodov, prečo sme pristúpili k aktualizácii existujúcich štandardov komunitných centier, bolo niekoľko. Najvýznamnejším z nich bola reflexia potrieb z praxe a z prostredia NP PVSSKIKÚ, keď vzišla požiadavka zohľadnenia širšej palety činností a aktivít, ktoré komunitné centrá v súčasnosti vykonávajú, ďalej požiadavka akcentovania komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie ako dôležitých súčastí činnosti KC, ale aj posilnenie štandardov v oblasti ochrany práv užívateľov² ich služieb. Vzhľadom na existenciu viacerých dokumentov (resp. verzií štandardov) zároveň vyvstala potreba opätovného **zjednotenia koncepcie komunitných centier** pôsobiacich v rámci národných projektov³ a komunitných centier, ktoré sú financované z iných zdrojov. V neposlednom rade, vzhľadom na pripravované hodnotenie sociálnych služieb z hľadiska ich kvality⁴, bolo potrebné **zosúladiť štandardy komunitných centier so štandardami (s podmienkami) kvality v sociálnych službách** tak, aby komunitné centrá pri ich implementácii do praxe napĺňali všetky stanovené kritériá a indikátory do čo najväčšej miery. Štandardy komunitných centier by však **nemali byť nástrojom kontroly, ale naopak, mali by byť nástrojom podpory pre komunitné centrá**, pre ktoré môžu slúžiť ako pomôcka pri zvyšovaní kvality nimi poskytovaných služieb.

Napriek snahe o zjednotenie koncepcie KC, Štandardy komunitných centier by mali určovať iba základnú filozofiu a smerovanie KC, stanovovať **základné kritériá**, ktoré by komunitné centrá pri svojej činnosti mali napĺňať a dodržiavať, so súčasným zachovaním dostatočného **priestoru** pre jednotlivé KC **prispôbovať svoju činnosť** lokálnemu kontextu a identifikovaným potrebám, ako aj priestoru na experimentovanie a na **prinášanie sociálnych inovácií**. Spoločným menovateľom

komunitných centier postupujúcich v súlade so Štandardami, by malo byť napĺňanie poslania posilňovania sociálnej súdržnosti, presadzovania sociálnej inklúzie vylúčených skupín, zmocňovania (empowerment) na prekonávanie problémov na individuálnej aj na skupinovej úrovni, ako aj budovania občianskych komunit, založených na aktívnej participácii ich členov. Štandardy komunitných centier pritom pracujú s konceptom **prirodzených komunit** postavených na občianskom princípe. V súlade s prioritným cieľom sociálnej inklúzie chudobných a sociálne vylúčených lokalít, ktorá však nie je možná bez zapojenia všetkých skupín obyvateľstva na lokálnej úrovni, činnosti a aktivity komunitného centra sú určené pre všetkých obyvateľov lokality, resp. obce, v ktorej KC pôsobí.

Štruktúra Štandardov komunitných centier do veľkej miery kopíruje spomínané **Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby**, ktoré tvoria Prílohu č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a ktoré by každý registrovaný poskytovateľ sociálnej služby mal napĺňať⁵. V úvodnej časti Štandardov sa nachádza základné **vymedzenie komunitného centra ako sociálnej služby** (kapitola 2). Oblasť **dodržiavania základných ľudských práv a slobôd** je rozpracovaná ako na úrovni princípov a hodnôt, ktoré by mali pracovníci komunitného centra využívať a rešpektovať (kapitola 3), tak aj na úrovni zabezpečenia ochrany práv užívateľov sociálnej služby Komunitné centrum priamo v praxi (kapitola 4). V ďalších častiach dokumentu sú zadané základné **procedurálne** (kapitola 5), **personálne** (kapitola 6) a **prevádzkové štandardy** (kapitola 7). Avšak, ako sme už uvádzali, Štandardy by mali vymedzovať iba základné kritériá, ktoré by komunitné centrá mali dodržiavať. Vzhľadom na variabilitu komunit, v ktorých pôsobia, ako aj vzhľadom na rôznorodosť ich prístupov, ktorá je nepochybne silnou stránkou komunitných centier, veľkú časť postupov a metodík by si komunitné centrá mali definovať samostatne. V kapitole 8 preto uvádzame **ďalšiu dokumentáciu**, ktorú by komunitné centrá mali mať vypracovanú, ak chcú dosiahnuť požadovanú kvalitu sociálnej služby a zároveň chcú napĺňať definované Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby.⁶ Sumarizáciu požadovaných podmienok kvality (vrátane jednotlivých kritérií, štandardov a indikátorov) uvádzame v Prílohe č. 1, ktorá pre každé jednotlivé kritérium obsahuje aj návrhy dokumentov, v ktorých môže byť daná oblasť rozpracovaná a opísaná a ktorú komunitné centrum (resp. poskytovateľ) môže predložiť pri očakávanom hodnotení podmienok kvality sociálnej služby. Zároveň samotné Štandardy komunitných centier pre komunitné centrá by mali byť základným dokumentom rámčujúcim napĺňanie podmienok kvality sociálnej služby priamo v praxi.

1 § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách“.

2 Vzťah komunitného centra k jeho cieľovým skupinám je chápaný ako **partnerský** – z tohto dôvodu upúšťame od pomenovania (pasívny) prijímateľ služby a nahrádzame ho termínom **užívateľ služieb**. Termín užívateľ služieb môže byť chápaný ako synonymum pojmov klient či prijímateľ.

3 Realizovaných Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, ale potenciálne aj Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, resp. Úradom splnomocnenca vlády pre Slovenskej republiky pre rómske komunity.

4 Hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby podľa § 104 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách bude prebiehať od 1. 1. 2018.

5 § 9, ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

6 Príloha č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

2 Sociálna služba Komunitné centrum

Komunitné centrum je v slovenskej praxi chápané ako **samostatná sociálna služba** a zároveň ako **system odborných činností a ďalších činností**⁷, ktorý v sebe integruje prvky sociálnej práce, komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie. Je nástrojom práce v komunite a s komunitou, smerujúcej k pozitívnej a žiadanej zmene. Komunitné centrum môže byť definované prostredníctvom jeho **cieľov** (presadzovanie sociálnej zmeny v komunite, posilňovanie spolupatričnosti medzi členmi alebo skupinami v komunite a spoluzodpovednosti za verejné dianie a ďalšie) alebo **činností** (poskytovanie sociálneho poradenstva, pomoci pri príprave na školskú dochádzku a na školské vyučovanie, poskytovanie záujmovej činnosti, preventívnych aktivít, budovanie sociálnych sietí, identifikácia a mobilizácia neformálnych lídrov, podpora dobrovoľníctva, rokovanie s predstaviteľmi formálnej moci). Podobne ako iné programy, zasadené do kontextu prirodzeného prostredia užívateľov sociálnych služieb, komunitné centrum je postavené na myšlienkach posilňovania spoločenskej súdržnosti (sociálnej kohézie), presadzovania sociálnej inklúzie vylúčených skupín, zmocňovania (empowerment) na prekonávanie problémov (chápaného na individuálnej aj na skupinovej úrovni) a budovania občianskych komunít založených na aktívnej participácii ich členov.

Zameranie na riešenie problémov súvisiacich s chudobou a so sociálnym vylúčením prostredníctvom podpory lokálnych komunít sa prejavuje v legislatívnom vymedzení KC. Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách komunitné centrum je jednou zo sociálnych služieb krízovej intervencie, orientovaných na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie ľudí, ktorí sú ohrození sociálnym vylúčením z dôvodu zotrávania v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby. Komunitné centrum napĺňa svoje ciele prostredníctvom metód sociálnej práce (napr. sociálne poradenstvo, práca so skupinou) a komunitnej práce. Súčasťou činnosti komunitného centra môžu byť aj ďalšie odborné činnosti (napr. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školskú dochádzku a na školské vyučovanie, preventívne aktivity, záujmová činnosť a ďalšie).

Komunitné centrum je spojené s konkrétnym fyzickým priestorom, ten však nemá obmedzovať jeho pôsobenie, preto sa s ním nedá stotožňovať. Svoje činnosti a aktivity realizuje aj mimo neho – terénou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu alebo v iných priestoroch dostupných pre cieľové skupiny a vyhovujúcich potrebe konkrétnej aktivity. Význam KC spočíva v jeho činnosti (nie v priestoroch), ktorá môže byť realizovaná na rôznych miestach. Komunitné centrum je zároveň „verejným priestorom“, teda priestorom na diskusiu a na spoluprácu vo vnútri komunity, ale aj smerom von (napríklad s inštitúciami, so záujmovými skupinami, s dôležitými lokálnymi aktérmi), priestorom pre podporu dialógu vo vzťahu majorita – minorita. Komunitné centrum môže byť priestorom na vytváranie platformy ľudí, inštitúcií a organizácií, ktoré sa venujú riešeniu problémov cieľových skupín KC.

Komunitné centrum patrí medzi služby s **nízkoprahovým charakterom**, je dostupné pre všetkých záujemcov v lokalite a zároveň je zacielené na sprístupňovanie iných služieb podľa potrieb cieľových skupín (napríklad iných sociálnych a verejných služieb).

Význam komunitného centra spočíva predovšetkým v jeho „obsahu“, teda v činnostiach a v aktivitách, ktoré ponúka. Tie by mali vychádzať z potrieb cieľových skupín, mali by reagovať na problémy v komunitách⁸, nadväzovať na východiská komunitnej práce smerujúce na posilňovanie jednotlivcov a komunít a na spoločenskú súdržnosť a, samozrejme, mali by byť v súlade s aktuálnou legislatívou. Činnosť komunitného centra nie je striktné daná – s výnimkou odborných činností, ďalších činností taxatívne menovaných v zákone o sociálnych službách každé KC do istej miery má slobodu v rozhodovaní o tom, aké aktivity a činnosti bude realizovať, čo je veľmi dobrá východisková pozícia pre zapájanie cieľových skupín do formovania činnosti KC (model zdola nahor) a reagovanie na špecifické potreby jednotlivých komunít, s ktorými KC pracuje.

Komunita

Za jeden zo základných znakov komunity sa považuje účasť na vzťahoch, lojalita a vzájomná solidarita medzi jej členmi, pocit „spoločného dobra“ a spolupatričnosti⁹. Prikláňame sa k vymedzeniu, s ktorým pracuje sociálna práca, keď komunita s vyššie uvedenými znakmi môže byť chápaná ako **výsledok úsilia profesionálov** v oblasti komunitnej práce a **zástupcov komunity**. Pociť komunita a vzájomná solidarita medzi jej členmi môže byť práve dôsledkom práce v komunite.

Komunita môže byť pracovníkmi KC vnímaná¹⁰:

- ako **kontext**, v ktorom KC pôsobí a poskytuje svoje služby (jednotlivcom a skupinám, ktoré sú súčasťou komunity; v tomto ponímaní pod komunitou sa rozumie celá obec/mesto/mestská časť/región/);
- ako **cieľ** svojho snaženia (cieľom je kompetentná komunita, ktorá disponuje súčasťami, schopnými spolupracovať na identifikácii sociálnych a ekonomických problémov a na ich riešení v prospech celej komunity);
- ako **mechanizmus** zmeny (komunita sa stáva nástrojom riešenia problémov, zmena nenastane bez kompetencie na zmenu v komunite).

Podľa zákona o sociálnych službách komunita je skupina osôb, ktorá žije v určitom zoskupení určom najmä ulicou, mestskou časťou, obcou, mestom a ktorú spájajú spoločné záujmy, hodnoty a ciele.¹¹

⁷ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁸ Množné číslo v tomto prípade nie je použité náhodne. V slovenskej praxi definujeme komunitu ako **teritoriálnu** (geografický priestor spravidla je základným definičným rámcom komunity), no bez presnejšieho určenia jej hraníc. To znamená, že komunita nemusí byť „ohraničená“ formálne (napr. obec) a jej veľkosť nie je rozhodujúca. Dôležitejšie sú neformálne (členmi komunity a jej okolím vnímané) hranice – preto sa môže stať, že komunitné centrum pracuje s viacerými teritoriálnymi komunitami a jedným z jeho cieľov je vytvoriť priestor na prepájanie komunít. Okrem toho komunitné centrum môže pracovať s komunitami v rámci obce, ktoré spájajú spoločné ciele.

⁹ Napr. Bauman, Z. 2006. *Komunita*; Hartl, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*; Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*.

¹⁰ Podľa Fellin, Kramer, Specht In Kirst – Ashman, K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizations and communities*.

¹¹ § 4, ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Pre potreby komunitných centier definujeme komunitu ako vymedzenú hranicami – **lokálnu alebo teritoriálnu komunitu** (používa sa aj termín sídelná komunita). Komunita teda označuje ľudí v sociálnej interakcii, ktorí žijú na spoločnom území, pričom veľkosť územia nie je rozhodujúca. Môže mať formálne hranice (obec/mesto/mestská časť), alebo hranice neformálne, no samotnou komunitou aj jej okolím poznateľné.

Z hľadiska lepšej adresnosti, realizovateľnosti a uplatniteľnosti aktivít pracovníkov komunitného centra má zmysel skúmať neformálne hranice komunit a obec chápať skôr ako sociálny priestor/kontext. V ňom (v priestore/v kontexte) sa vytvárajú vzťahy medzi poskytovateľmi služieb a cieľovými skupinami. Kontext má vnútornú štruktúru a môže byť spoločným fyzickým priestorom pre viacero komunit alebo skupín. Obec môže byť kontextom aj pre **komunity spojené spoločnými hodnotami, potrebami a cieľmi**, ktoré by mali byť komunitným centrom identifikované a zohľadňované.

3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre

V komunitnom centre pôsobia profesionáli v oblasti práce s ľuďmi. Základné hodnoty ich práce sú preto spoločné s inými pomáhajúcimi profesiami a vychádzajú z humanistického nazerania na svet. Centrálnymi hodnotami etických kódexov pomáhajúcich profesií sú: ľudská dôstojnosť, rovnosť, spravodlivosť, sloboda. Z týchto hodnôt „vyrastajú“ aj hodnoty práce v komunitnom centre, medzi ktoré patria najmä¹²:

- *sociálna spravodlivosť* – možnosť nárokovať si vlastné ľudské práva, naplňovať svoje potreby a mať väčšiu kontrolu nad rozhodovacími procesmi, ktoré ovplyvňujú životy;
- *participácia* – demokratická angažovanosť ľudí na riešení problémov, ktoré ovplyvňujú ich životy, angažovanosť, ktorá je založená na plnohodnotnom občianstve, na autonómii a na podelenej moci, zručnostiach, znalostiach a skúsenostiach;
- *rovnosť* – stávanie sa proti postojom ľudí, proti praktikám inštitúcií a spoločnosti, ktoré diskriminujú a marginalizujú ľudí;
- *učenie* – spoznávanie zručností, znalostí a špeciálnych vedomostí, ktorými ľudia prispievajú a ktoré rozvíjajú tým, že aktívne riešia sociálne, politické a environmentálne problémy;
- *kooperácia* – spolupráca na identifikovaní a na realizovaní konania, založená na vzájomnom rešpektovaní rôznych kultúr a prínosov.¹³

Všetky činnosti, ktoré komunitné centrum realizuje v intenciách vymenovaných hodnôt, by mali smerovať k tomu, že ľudia v komunite dokážu identifikovať svoje potreby, aktivizovať sa v smere vzájomnej pomoci a svojpomoci, robiť vlastné rozhodnutia, ktoré ovplyvnia ich život a zlepšia jeho kvalitu.

Hodnoty práce profesionálov a dobrovoľníkov v komunitnom centre sú realizované prostredníctvom princípov, z ktorých viaceré sú zároveň obsiahnuté ako v cieľoch komunitného centra, tak aj v metódach jeho práce (napr. participácia je hodnotou práce v KC, je aj jej cieľom, pretože spája ľudí pri riešení ich spoločných problémov, pri odstraňovaní bariér a podobne, ale je aj princípom, pretože prostredníctvom participatívneho princípu je rozvíjaná zodpovednosť za spoločnú vec a je posilňovaná občianska angažovanosť).

Na princípy práce v komunitnom centre môžeme nazerať cez optiku:

- individuálneho ľudského vzťahu (dodržovanie základných ľudských práv a slobôd, rešpekt, sociálne začlenenie, neškodenie, diskretnosť),
- komunity a skupiny (podpora, dostupnosť, komplexnosť, spolupráca a partnerstvo, práca s miestnymi zdrojmi, rovnosť príležitostí, aktivizácia, participácia),
- kvality poskytovanej služby (zodpovednosť, kompetentnosť, dobrá prax).

¹² Vymedzené Stálou konferenciou pre komunitný rozvoj v roku 2001.

¹³ Henderson, P., Thomas, D. N. 2007. *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách*.

Princípy práce komunitného centra:

- **Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd** – k človekovi sa pristupuje a sociálne služby sú mu poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami.¹⁴
- **Podpora** – človek je podporovaný v rozhodovaní o vlastnom živote a o svojom napredovaní, v profesionálnych interakciách sú mapované a identifikované silné stránky človeka a komunity a je podporovaný ich ďalší rozvoj. Je posilňovaný pozitívny sebaobraz človeka prostredníctvom identifikovania, rozvíjania a prezentovania jeho silných stránok – vlastností, schopností, zručností spolu s rozvojom oblastí, v ktorých sa potrebuje „zlepšovať“. Prostredníctvom posilňujúcich a rozvíjajúcich aktivít a činností komunitné centrum vedome a aktívne podporuje pozitívny obraz o užívateľovi aj smerom k ostatným užívateľom sociálnej služby, aj smerom k verejnosti.
- **Rešpekt** – človek je prijímaný ako autonómny, s právom na vlastné rozhodnutia v súlade so svojimi presvedčeniami, názormi a hodnotami, je podporovaná jeho samostatnosť, osobná nezávislosť a sloboda v rozhodovaní o prijatí služieb a o zapájaní sa do činností, je rešpektovaná skúsenosť človeka a jeho osobná história bez ohľadu na príslušnosť k: pohlaviu, rase, národu alebo etnickej skupine, náboženstvu, jazyku alebo sociálnej skupine, vo vzťahu ku komunite je prejavované uznanie a prijatie každého člena/členky komunity.
- **Sociálne začlenenie** – všetky aktivity komunitného centra smerujú od užívateľa sociálnej služby k jeho postupnému začleňovaniu do oblastí sociálneho a verejného života, z ktorých bol vylúčený z nejakých dôvodov. Zároveň je kladený dôraz na rešpektovanie a na podporu prirodzených sociálnych vzťahov v jeho neformálnej sociálnej sieti (rodina, priatelia).
- **Neškodenie** – spolu s princípom beneficencie, teda konania v prospech užívateľa služieb v odborných intervenciách na prvom mieste je ochrana užívateľa služieb pred možným poškodením, ktoré môže byť spôsobené profesionálnym zlyhaním, napr. nerešpektovaním jeho autonómie, vnucovaním mu vlastných postojov a pohľadu na svet, vynášaním morálnych súdov a podobne. Vo vzťahu ku komunitnej práci sa realizuje cez snahu pochopiť životné stratégie ľudí, stratégie riešenia problémov v komunite a cez mapovanie potrieb komunity.
- **Diskrétnosť** – v individuálnej práci s užívateľom je zachovávaná mlčanlivosť o zverených dôverných informáciách. Zásada mlčanlivosti môže byť prelomená v prípadoch povinnosti oznámenia trestného činu podľa príslušných ustanovení trestného zákona.
- **Dostupnosť** – všetky aktivity a služby poskytované v komunitnom centre sú dostupné pre členov komunity bez ohľadu na ich ekonomický alebo sociálny status, komunitné centrum reaguje na potreby ľudí v komunite, poskytované služby majú spravidla nízkoprahový charakter.
- **Komplexnosť** – viacúrovňový prístup k riešeniu stanovených úloh, so zapojením rôznych aktérov, ktorý zahŕňa rokovanie, spoluprácu a koordináciu rôznych subjektov a priame intervencie týkajúce sa všetkých oblastí života komunit (zdravia, bývania, zamestnania, vzdelávania a ďalších oblastí). Vo vzťahu k službám Komunitného centra znamená dostatočne širokú ponuku služieb a programov pre všetky vekové skupiny, vrátane fakultatívnych služieb, podporu svojpomoci a vlastnej aktivity užívateľov služieb smerujúcu k zmocňovaniu, efektívnu distribúciu užívateľov v rámci služieb KC, ako aj nadväzných služieb.

- **Spolupráca a partnerstvo** – aktivity a činnosti komunitného centra sú nasmerované na rozvoj spolupráce a na vytváranie partnerstiev na horizontálnej úrovni, sieťovanie ľudí a inštitúcií. Vzájomná spolupráca ľudí v komunite ich vedie k riešeniu problémov, ktoré nie je možné riešiť individuálne. KC prostredníctvom efektívneho využívania vlastných zdrojov podporuje nachádzanie riešení problémov komunity, podporuje a rozvíja zručnosti rokovania s lokálnymi predstaviteľmi samosprávy a s ďalšími relevantnými partnermi v záujme celku, ale aj s ohľadom na individuálne potreby členov komunity.
- **Práca s miestnymi zdrojmi** – komunitné centrum svoje činnosti smeruje do posilňovania miestnych ľudských zdrojov, koncentruje sa na silné stránky ľudí, vyhľadáva a spolupracuje s lokálnymi lídrami, ktorí sú prirodzenými autoritami v komunite. Zážitkom spoločného úspechu viacerých ľudí tvorí predpoklady udržateľnosti realizovaných zmien a dosiahnutých výsledkov.
- **Rovnosť príležitostí** – cieľom uplatňovania práva na rovnosť príležitostí je odstraňovať bariéry, ktoré vedú k izolácii a k následnému vylúčeniu ľudí z verejného, z občianskeho, z pracovného a zo spoločenského života na základe príslušnosti k jednej alebo ku viacerým sociálnym kategóriám, ktorými môže byť: pohlavie, rod, vek, rasa, etnicita, vierovyznanie, zdravotné postihnutie, sexuálna orientácia a podobne. Rovnosť príležitostí neznamená len zabezpečenie rovnakého prístupu k službám a ku zdrojom a tým odstraňovanie diskriminácie, ale zároveň aj vytváranie podmienok, ktoré zohľadňujú potreby a skúsenosti predtým znevýhodňovaných a sociálne vylučovaných skupín.
- **Aktivizácia** – rozvoj činnosti v komunite prostredníctvom vyhľadávania prirodzených autorít, motivovania členov komunity prevziať iniciatívu, rozvoj samostatnosti členov komunity pri riešení spoločných problémov, ktorá vedie k participácii a k zmocňovaniu komunity a ľudí, ktorí ju tvoria. Posilňovanie spoločného vedomia, že je možné ovplyvniť podmienky, ktoré vplývajú na ich životnú situáciu.
- **Participácia** – rozvoj účasti na rozhodovaní a na realizácii zásahov v prospech komunity. Posilňovanie občianskej spoločnosti na úrovni účasti na susedských aktivitách, na komunitných aktivitách, na diskusiách o dôležitých veciach v lokálnom spoločenstve (v obci, v meste) a podobne.
- **Zodpovednosť** – profesionál v komunitnom centre nesie zodpovednosť za svoje konanie voči ľuďom, s ktorými pracuje, nesie zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb a aj za dosahy svojej činnosti. Zároveň platí, že za svoj život je zodpovedný užívateľ služby, nikto nemôže preberať zodpovednosť za život a za problémy iného človeka. Pracovník komunitného centra dokáže udržiavať primeranú hranicu medzi osobným a profesionálnym životom. A dokáže udržiavať aj hranice poradenského vzťahu. Podľa Čerešníka¹⁵ hranice vzťahu zahŕňajú definovanie rol, podmienok stretávania sa, poskytovanie informácií o sebe, o svojom súkromí a o iných okolnostiach. Pomáhajú vytvárať pocit bezpečia, konzistentnosti, istoty a zrozumiteľnosti. Prekročenie hraníc je jednorazové a situačné, je posudzované ako správanie na hranici adekvátnosti a zároveň vždy má charakter pomoci. Porušenie hraníc je posudzované ako správanie, ktorého dôsledky sú pre užívateľa služieb škodlivé, zneužívajú jeho zraniteľnosť a moc autority profesionála.

¹⁴ Obsiahnutými napr. vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv (z roku 1948) či v Dohovore o právach dieťaťa (z roku 1989).

¹⁵ Čerešník, M. 2012. *Ecce homo v centre súčasnej psychodiagnostiky*.

- **Kompetentnosť** – všetky činnosti, služby a aktivity sú vykonávané na základe personálnych štandardov, prislúchajúceho požadovaného vzdelania a praxe. Pracovník a spolupracovník KC je vedený rozvíjať odborné zručnosti, dokáže rozpoznávať limity vlastných schopností, pokles vlastného výkonu a dokáže hľadať riešenia poklesu výkonnosti prostredníctvom sebareflexie a/alebo supervízie. Dokáže riešiť eticky náročné situácie v intenciách etického kódexu, v spolupráci s kolegami a/alebo prostredníctvom supervízie.
- **Dobrá prax** – komunitné centrum pri svojej činnosti využíva príklady dobrej praxe a replikuje riešenia, ktorých efektívnosť sa potvrdila v iných komunitách. Komunikovanie príkladov dobrej praxe je zabezpečované prostredníctvom pravidelných stretnutí profesionálnych pracovníkov komunitných centier (tematicky zamerané workshopy, konferencie, odborné časopisy, internetové portály, supervízne stretnutia, a podobne)¹⁶.

4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra

Úlohou pracovníkov komunitného centra je zabezpečiť ochranu práv užívateľov sociálnych služieb v KC. Na to, aby aktívne predchádzali ich možnému porušeniu, je dôležité definovať situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k porušeniu práv užívateľov, a následne vytvoriť pravidlá, ktoré efektívne bránia prípadnému zneužitiu moci a postavenia KC a jeho pracovníkov vo vzťahu k užívateľom služby. V nasledujúcej časti sú definované základné pravidlá a situácie, ktoré v KC môžu nastať, avšak pracovníci a spolupracovníci KC v praxi sa môžu stretnúť aj s inými situáciami, keď môžu byť práva užívateľov ohrozené, a so situáciami, s ktorými sa budú musieť vyrovnávať. V týchto prípadoch by ich konanie malo vychádzať z etických štandardov¹⁷ a zo základného hodnotového ukotvenia ich profesie definovaného v predchádzajúcej časti.

4.1 Základné pravidlá ochrany práv užívateľov sociálnych služieb komunitného centra

Základný rámec ochrany práv užívateľov sociálnych služieb KC je tvorený nasledovnými pravidlami, ktoré dodržia pracovníci a spolupracovníci KC (dobrovoľníci, stážisti a ďalší):

1. Pracovníci KC sú oboznámení, rešpektujú a riadia sa ľudskými právami, vyjadrenými vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv (z roku 1948), v Dohovore o právach dieťaťa (z roku 1989) a v ďalších dokumentoch¹⁸. Dodržiavanie základných ľudských práv v praxi aj presadzujú (napr. v situáciách, keď u užívateľov sociálnych služieb sa stretnú s ich porušením zo strany iného jednotlivca či subjektu).
2. Pracovníci a spolupracovníci KC konajú v prospech užívateľov sociálnych služieb a cieľových skupín KC.
3. Pracovníci a spolupracovníci rešpektujú právo každého človeka na využitie služieb KC, ale aj právo službu odmietnuť či prerušiť ďalšiu spoluprácu.
4. Pracovníci a spolupracovníci zachovávajú mlčanlivosť o tých skutočnostiach o užívateľoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s výkonom svojej práce. Pred začiatkom priamej práce by mali túto skutočnosť deklarovať aj písomne, podpisom dohody o mlčanlivosti.
5. Pracovníci sa riadia Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky¹⁹ (Príloha č. 2 Štandardov).

¹⁶ V rámci NP PVSSKIKÚ komunikovanie príkladov dobrej praxe sa realizuje najmä na pravidelných regionálnych pracovných stretnutiach regionálnych koordinátorov a pracovníkov KC.

¹⁷ Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky, vydaný Slovenskou komorou sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce dňa 18. 9. 2015.

¹⁸ V medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ako je napríklad Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950), Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (z roku 1996), Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987), Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006), Charta základných práv Európskej únie (z roku 2007), ale aj v nadväznej národnej legislatíve: Ústava SR (zákon č. 460/1992 Z. z.), zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (tzv. antidiskriminačný zákon), zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

¹⁹ Vydaný Slovenskou komorou sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce dňa 18. 9. 2015.

6. Ak pracovník zistí, že užívateľ služieb je v situácii, s ktorou mu nie je schopný odborne pomôcť alebo sa nachádza v situácii konfliktu záujmov, jeho povinnosťou je odviesť užívateľa k inému odborníkovi v danej oblasti.
7. Pracovníci KC pristupujú ku všetkým užívateľom rovnocenne, partnersky a nedirektívne.
8. Pracovníci rešpektujú autonómiu každého užívateľa, podporujú ho v utváraní vlastných názorov a v prijímaní zodpovednosti a dôsledkov za svoje rozhodnutia. Pracovníci KC podporujú užívateľov v samostatnej formulácii životných cieľov, ale aj cieľov spolupráce s KC.
9. KC navštevujú ľudia s rôznou etnickou, náboženskou, rasovou, sociálnou alebo s inou príslušnosťou, či sexuálnou orientáciou. Pracovníci a spolupracovníci KC sa usilujú o ich integráciu (do skupiny v KC, ale aj v rámci širšej spoločnosti). Pracovníci KC dbajú o to, aby svojím konaním užívateľov služieb v maximálnej možnej miere uchránili pred predsudkami, pred diskrimináciou a pred negatívnym hodnotením.
10. Ak užívateľ služieb KC z rôznych dôvodov nemôže alebo nechce využívať služby KC priamo v komunitnom centre a povaha služby to dovoľuje, pracovníci KC s ním spolupracujú v jeho prirodzenom prostredí alebo v prostredí, ktoré si sám vybral.²⁰

Pravidlá, ktoré v praxi účinne zamedzujú porušovanie práv užívateľov služieb komunitného centra

KC má definované konkrétne a pre užívateľov služieb zrozumiteľné **práva**,²¹ ktoré sú v KC umiestnené na viditeľnom mieste a s ktorými sú oboznámení ako užívatelia služieb, tak aj všetci pracovníci a spolupracovníci KC. Práva užívateľov služieb sa opierajú o základné ľudské práva a slobody²² a o práva pri poskytovaní sociálnych služieb, definovaných zákonom o sociálnych službách.

V praxi dodržiavanie základných práv užívateľov služieb zo strany pracovníkov a spolupracovníkov KC by malo byť zabezpečované minimálne nasledovným spôsobom:

Právo na súkromie

- > Pracovníci KC rešpektujú súkromie každého užívateľa služieb. Tomu je prispôbené všetko konanie pracovníkov vo vzťahu voči užívateľom (napr. rešpektovanie nedotknuteľnosti osobných vecí užívateľa, ktoré má v KC uložené, rešpektovanie práva na odmietnutie poskytnutia odpovede na chýlostivú otázku a pod.).
- > Každý pracovník a spolupracovník KC je viazaný dohodou o mlčanlivosti, na základe ktorej sa zaväzuje neposkytovať súkromné a osobné informácie o užívateľoch tretím osobám bez informovaného súhlasu užívateľa služieb. Rovnakým záväzkom je viazaný samotný poskytovateľ sociálnej služby KC.

Právo na dôstojné zaobchádzanie

- > Pracovníci a spolupracovníci KC rešpektujú dôstojnosť a individualitu každého užívateľa služieb. Navzájom sa rešpektujú a vypočujú každý názor.

- > Užívateľom služieb nad 15 rokov pracovníci a spolupracovníci KC spravidla vykazujú. Jednostranné týkanie dospelým užívateľom je neprijateľné.

Právo na osobnú slobodu a slobodu pobytu

- > Užívatelia môžu kedykoľvek v čase otváracích hodín opustiť budovu komunitného centra a slobodne sa do nej vrátiť a majú právo nezúčastniť sa na prebiehajúcich aktivitách. Obmedzenia sa uplatňujú v prípade, že užívateľ služieb sa chce zapojiť do už prebiehajúcej aktivity alebo ak aktivita je určená pre inú cieľovú skupinu (definovanú napr. vekom, pohlavím alebo inak). Obmedzenia sa môžu taktiež uplatniť v prípade, že počet prítomných klientov by presiahol kapacitu KC (definovanú v Prevádzkovom poriadku KC), ktorá zohľadňuje kapacitu priestorov, ako aj počet prítomných pracovníkov a spolupracovníkov KC tak, aby bola zachovaná bezpečnosť užívateľov služieb.

Právo slobodného prejavu

- > Užívatelia služieb KC sú podporovaní vyjadrovať vlastné názory, ale aj podnety a námietky k: službám KC, metódam a prístupom pracovníkov KC. Užívatelia služieb by mali mať možnosť vyjadriť svoj názor aj anonymne.²³

Právo slobodne sa rozhodnúť a niesť za to primerané riziko

- > Pracovníci a spolupracovníci KC rešpektujú právo užívateľa na slobodnú voľbu, ktorá môže zahŕňať rozhodnutie ostať pasívny a nepracovať na zlepšení svojej situácie. Takéto rozhodnutie užívateľa služieb nie je prekážkou v prístupe ku základným službám, poskytovaným v KC. Pracovníci a spolupracovníci KC taktiež rešpektujú právo človeka odmietnuť ponuku KC a spoluprácu s ním, čo netvorí prekážku na spoluprácu s užívateľom v budúcnosti.

Pred porušovaním práv užívateľov zo strany ostatných užívateľov chránia zároveň aj **pravidlá pre užívateľov** služieb, ktoré by mali byť v každom KC zverejnené na viditeľnom mieste. Pravidlá by mali byť zadané spoločne s užívateľmi služieb. Ich súčasťou by mali byť aj transparentné dôsledky za ich nedodržiavanie. Príkladom pravidiel môže byť zákaz (fyzických či slovných) útokov; zákaz vstupu do KC pod vplyvom alkoholu a pod. Pravidlá KC môžu byť priebežne aktualizované a vytvorené zvlášť pre rôzne cieľové skupiny (napr. pre deti v predškolskom klube či pre mládež v nízkoprahovom klube).

S cieľom ďalšieho predchádzania možnému porušeniu práv užívateľov služieb komunitné centrum taktiež má vypracované **postupy a pravidlá riešenia**²⁴ **krízových situácií** (patria medzi ne napr.: agresivita užívateľa, intoxikácia, úraz užívateľa a pod.). Ak v prípade porušenia pravidiel zo strany užívateľa služieb alebo v prípade riešenia krízovej situácie pracovníci komunitného centra použijú akékoľvek obmedzenie (napr. telesné obmedzenie agresívneho klienta v prípade ohrozenia zdravia iného klienta, zabránenie vstupu intoxikovanému užívateľovi do priestorov KC a pod.), musia si o ňom viesť evidenciu²⁵.

²⁰ Za predpokladu, že poskytovateľ má registrovanú aj terénnu formu sociálnej služby.

²¹ Príkladom práv užívateľov môže byť právo zostať v anonymite; právo bezplatného využívania aktivít v KC a vybavenia KC; právo zostať pasívny počas aktivít v KC; právo podania sťažností a pod.

²² Vyjadrenými v Listine základných práv a slobôd, v Deklarácii práv dieťaťa, v Ústave SR a v ďalších dokumentoch.

²³ Napríklad prostredníctvom schránky prianí a sťažností. Podnety z nej by mali byť pravidelne vyhodnocované a užívateľom by mal byť oznámený spôsob ich riešenia.

²⁴ Pravidlá a postupy KC nemusí mať spracované v samostatnom dokumente, môžu tvoriť napr. súčasť Prevádzkového poriadku KC.

²⁵ Podľa § 10 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, poskytovateľ sociálnej služby je povinný viesť register telesných a netelesných obmedzení.

4.2 Situácie možného konfliktu záujmov a pravidiel, ktoré im predchádzajú

V rámci činnosti KC môžu nastať rizikové situácie, ktoré môžu viesť ku konfliktu záujmov medzi záujmami inštitúcie/pracovníka/spolupracovníka KC a záujmami užívateľov služieb. V nasledujúcej časti uvádzame príklady najčastejších z nich spolu s postupom, ktorý je vhodné uplatňovať zo strany KC:

Užívateľ služieb KC je rodinný príslušník pracovníka alebo majú iný typ osobného vzťahu:

- > Pracovníci a spolupracovníci sú oboznámení s tým, že nesmú robiť žiaden rozdiel medzi akýmkoľvek užívateľom a rodinným príslušníkom či známym. Všetci užívatelia majú rovnaký prístup ku službám a k aktivitám v KC, ktoré sú im poskytované za rovnakých podmienok. V prípade, že pracovník alebo spolupracovník KC je v osobnom vzťahu s užívateľom, proces individuálnej práce s ním by mal byť vedený iným pracovníkom KC alebo spolupracujúcim odborníkom (napríklad terénnym sociálnym pracovníkom).
- > Pracovník a spolupracovník KC si je vedomý možnosti, že užívateľ služieb, s ktorým má nejaký typ osobného vzťahu, si ho môže nárokovať. Preto v týchto prípadoch osobitne dbá o to, aby sa správal spravodlivo voči všetkým užívateľom.

Pracovník/spolupracovník KC sa kontaktuje s užívateľmi služieb mimo pracovnej doby a vykonáva činnosti/aktivity, ktoré spadajú do bežných činností/aktivít KC:

- > Uvedený typ kontaktu pracovníka/spolupracovníka KC s užívateľmi sa neodporúča, avšak ak si pracovník/spolupracovník dohodne nejakú činnosť s užívateľmi mimo pracovnej doby, ktorá nebola vyžiadaná nadriadeným pracovníkom, robí to výhradne bez nároku na honorár a musí byť spravodlivý voči všetkým užívateľom, ktorí o túto činnosť prejavia záujem.

Odsudzovanie alebo pohrdanie užívateľom z dôvodu jeho náboženskej, rasovej, etnickej, sociálnej alebo inej príslušnosti či sexuálnej orientácie:

- > Pracovník/spolupracovník KC je povinný rešpektovať náboženské, etnické, sociálne a iné rozdiely medzi jednotlivými užívateľmi a pristupovať k nim s úctou a s rešpektom a neodsudzovať ich.
- > Pracovníci/spolupracovníci si zároveň uvedomujú, že zmyslom ich podpornej úlohy v živote človeka je umožniť mu plný rozvoj osobnosti bez toho, aby ho ovplyvňovali svojím filozofickým či náboženským presvedčením.

Splývajúce osobných a profesionálnych vzťahov s užívateľmi:

- > Pracovník je povinný správať sa profesionálne a oddeľovať svoj pracovný život od súkromného. V prípade, že pracovník alebo spolupracovník KC pochádza z lokality a príde do osobného sporu s niektorým z užívateľov alebo s jeho rodinou, informuje o tom kolegov a dohodnú sa na primeranom riešení.
- > Nezriedka vzťah pracovníkov a spolupracovníkov KC s užívateľmi služieb okrem profesionálnej roviny zahŕňa aj prvky priateľského vzťahu (napr. užívatelia sa im často zdôverujú s osobnými záležitosťami a pod.). Pracovník a spolupracovník KC preto dbá o udržanie hraníc profesionality najmä v oblastiach rešpektovania zodpovednosti užívateľa za vlastné rozhodnutia a prijímania užívateľa aj v situácii, keď neplní vzájomné dohody. Pracovníci KC si s užívateľmi služieb definujú podmienky spolupráce, ktoré následne obojstranne dodržiavajú (napr. spolupráca v rámci pracovnej doby pracovníka, definovanie požiadaviek, s ktorými sa užívateľ služieb môže na pracovníka obrátiť, a naopak, tých, ktoré sú mimo jeho kompetencie a právomocí a pod.).

Riešenie osobných či pracovných sporov pracovníkov v prítomnosti užívateľov alebo oboznamovanie užívateľov služieb s takýmito informáciami:

- > Pracovníci striktne nesmú riešiť svoje osobné alebo pracovné spory v prítomnosti

užívateľov služieb. Ak nesúhlasia so zaobchádzaním pracovníka KC v konkrétnej situácii, toto správanie riešia mimo prítomnosti užívateľov (napr. po skončení aktivity alebo na spoločnej porade, kde sa dohodnú aj na ďalšom postupe/na náprave).

Poskytovanie neprimeraných foriem pomoci (finančné pôžičky, dary atď.) užívateľom služieb:

- > Pracovníci a spolupracovníci KC striktne nesmú poskytovať žiadnemu užívateľovi služieb osobnú finančnú pomoc (ani vo forme pôžičiek či vecných darov). Hoci požiadavka na takúto formu pomoci môže pochádzať priamo od užívateľa služieb, je potrebné uvedomiť si, že z hľadiska dlhodobých cieľov práce s klientom takáto pomoc je absolútne nevhodná, vo výsledku je kontraproduktívna (podporuje závislosť užívateľa od služby KC a/alebo od pracovníka) a nezriedka znemožňuje ďalšiu prácu s daným užívateľom alebo s inými užívateľmi, ktorým takáto forma pomoci poskytnutá nebola. Ak v KC sa poskytuje humanitárna pomoc, musia byť stanovené transparentné pravidlá jej poskytovania, s ktorými pracovníci, spolupracovníci a užívatelia musia byť oboznámení.

Požiadavky poskytovateľa sociálnej služby (zamestnávateľa) na pracovníka/kov KC sú v rozpore s postavením KC ako sociálnej služby:

- > Pracovníci KC pri výkone odborných a ďalších činností v KC sa riadia legislatívnym vymedzením komunitného centra ako sociálnej služby²⁶, svojou pracovnou náplňou, týmito štandardami, ako aj etickým kódexom, súčasťou ktorého je požiadavka primárnej zodpovednosti pracovníka voči užívateľom. Ak zamestnávateľ od pracovníka KC požaduje zastupovanie jeho vlastných záujmov, ktoré nesúvisia s výkonom práce v komunitnom centre alebo dokonca sú protichodné záujmom užívateľov služieb (ako príklad možno uviesť priame vyberanie poplatkov/nedoplatkov za iné, nesúvisiace služby), pracovník KC odmietne zastupovať záujmy poskytovateľa. O tejto skutočnosti informuje svojich kolegov v tíme KC.²⁷

4.3 Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany užívateľov služieb komunitného centra

Verejné informovanie o poslaní, o cieľoch a o aktivitách KC je dôležitou súčasťou jeho činnosti nielen z dôvodu fundraisingu (napr. informovanie o využití získaných finančných zdrojov či snaha o oslovenie potenciálnych donorov), ale aj z dôvodu podpory sociálnej zmeny na lokálnej, na regionálnej či na národnej úrovni.

Pri akejkoľvek medializácii sa však KC riadi nasledovnými princípmi:

1. Na prvom mieste je vždy užívateľ služieb KC. V prípade, že by mu verejná publicita akýmkoľvek spôsobom mohla poškodiť, je od nej upustené.
2. Zverejňovanie akýchkoľvek informácií o užívateľoch služieb KC nesmie prispievať k ich stigmatizácii, nesmie podporovať predsudky či negatívne stereotypy o užívateľoch, o celých skupinách či o komunitách.
3. Pri medializácii konkrétneho prípadu/príbehu užívateľa služieb KC je nevyhnutný súhlas užívateľa s jeho zverejnením.

²⁶ § 24d zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

²⁷ V prípade KC, ktoré sú zapojené do NP PVSSKIKÚ, pracovník o tejto skutočnosti informuje regionálneho koordinátora a ak je to potrebné, vyžiada si od neho asistenciu pri riešení situácie konfliktu záujmov.

4. S cieľom ochrany užívateľov pri medializácii nie sú uvádzané ich celé mená. Vo výnimočných prípadoch je možné uviesť meno, avšak vždy s písomným súhlasom užívateľa a po jeho oboznámení sa so všetkým, čo bude zverejnené a s možnými dôsledkami zverejnenia informácií.
5. Pri vytváraní obrazových a audiovizuálnych materiálov (napr. fotografie, videonahrávky), na ktorých sú užívatelia služieb jasne identifikovateľní, je nutné požiadať ich o udelenie písomného súhlasu s vytváraním, so spracovávaním, s uchovávaním a so zverejňovaním takéhoto typu materiálu. KC je povinné v prípade:
 - a) maloletých užívateľov²⁸ požiadať o udelenie písomného súhlasu zákonného zástupcu dieťaťa a (minimálne o ústny) informovaný súhlas aj dieťa samotné;
 - b) užívateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony, požiadať o udelenie písomného súhlasu súdom ustanoveného opatrovníka.

V prípade nepľnoletých užívateľov služieb KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže požiadať o udelenie súhlasu samotného užívateľa.²⁹ Vzory rôznych typov súhlasov tvoria Prílohu č. 3 Štandardov. KC zároveň nemôže vyhotovovať a/alebo zverejňovať obrazové a audiovizuálne materiály, ktoré by znížovali dôstojnosť klientov.

Uvedené pravidlá sa týkajú zverejňovania informácií, obrazového či audiovizuálneho materiálu v priestoroch KC, na verejných podujatiach, na webových stránkach, v propagačných materiáloch, na sociálnych sieťach (napr. facebook, instagram a pod.) a vo všetkých ďalších typoch médií (napr. printové médiá, TV, rozhlas).

²⁸ Pri vypracovaní Štandardov komunitných centier a so zreteľom na potrebu zohľadnenia zmien v psychosociálnom statuse užívateľov za „maloleté“ sa považujú osoby, ktoré nedosiahli 15 rokov veku a za „nepľnoleté“ sa považujú osoby od narodenia do 18 rokov veku. V súlade s uvedeným vo vypracovaných Štandardoch komunitných centier kategória maloletých osôb sa chápe ako osobitná podskupina nepľnoletých osôb, ktorá si vyžaduje zvýšenú úroveň právnej (najmä sociálno-právnej) ochrany. Za „plnoleté“ sa považujú osoby, ktoré dovŕšili 18 a viac rokov veku. Pred dosiahnutím tohto veku plnoletosť sa nadobúda len zo zákona (§ 8 ods. 2 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov), a to uzavretím manželstva so súhlasom súdu. Takto nadobudnutá plnoletosť sa nestráca ani zánikom manželstva, ani vyhlásením manželstva za neplatné.

²⁹ V zmysle § 9 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník).

Zhrnutie podmienok kvality v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd

1.	Pracovníci a spolupracovníci KC sú oboznámení a riadia sa pravidlami ochrany práv užívateľov služieb komunitného centra.
2.	Pracovníci a spolupracovníci KC dodržiavajú Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, čo preukázali svojím podpisom pred začiatkom priamej práce s užívateľmi služieb.
3.	Pracovníci a spolupracovníci zachovávajú mlčanlivosť o tých skutočnostiach o užívateľoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s výkonom svojej práce. Pred začiatkom priamej práce s užívateľmi podpísali dohodu o mlčanlivosti.
4.	KC má definované konkrétne a pre užívateľov služieb zrozumiteľné práva, ktoré sú umiestnené v KC na viditeľnom mieste a s ktorými sú oboznámení ako užívatelia služieb, tak aj všetci pracovníci a spolupracovníci KC.
5.	Komunitné centrum má zadané pravidlá predchádzania krízovým situáciám, ako aj stanovené postupy v prípade, že nastanú (v Prevádzkovom poriadku alebo v obdobnom dokumente).
6.	Ak užívateľ služieb KC z rôznych dôvodov nemôže alebo nechce využívať služby KC priamo v komunitnom centre a ak to dovoľuje povaha činnosti, pracovníci KC s ním spolupracujú v jeho prirodzenom prostredí alebo v prostredí, ktoré si sám vybral.
7.	Užívateľ služieb KC je podporovaný vo vlastnom rozhodovaní o svojom živote, je prijímaný ako autonómny, s právom na vlastné rozhodnutia (vrátane rozhodnutia riešiť svoju nepriaznivú sociálnu situáciu).
8.	V prístupe voči užívateľom služieb komunitné centrum podporuje ich pozitívny sebaobraz prostredníctvom identifikovania, rozvíjania a prezentovania ich silných stránok.
9.	Všetky aktivity komunitného centra smerujú od užívateľov sociálnej služby k ich postupnému začleňovaniu do oblastí sociálneho a verejného života, z ktorých z nejakých dôvodov boli vylúčení. Zároveň je kladený dôraz na rešpektovanie a na podporu prirodzených sociálnych vzťahov v ich neformálnej sociálnej sieti (rodina, priatelia).

5 Procedurálne štandardy

5.1 Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum

Poslanie, ciele a úlohy komunitného centra

Poslaním komunitného centra je podpora **pozitívnej zmeny, posilňovanie sociálnej súdržnosti v obci a presadzovanie sociálnej inklúzie** znevýhodnených skupín obyvateľov. Komunitné centrum sa usiluje o **zmocňovanie (empowerment) na prekonávanie problémov** (chápaného na individuálnej aj na skupinovej úrovni), podporuje budovanie **občianskych komunit** kompetentných prekonávať problémy a založené na participácii ich členov.

Komunitné centrá majú formulované „sebe vlastné“ ciele a úlohy, ktoré zahŕňajú identifikované potreby konkrétnych cieľových skupín, sú realizovateľné, merateľné a efektívne hierarchizované (hlavné ciele, čiastkové ciele). Každé komunitné centrum pracuje v iných podmienkach. Stanovovanie aj napĺňanie cieľov a úloh KC je prispôsobené východiskovej situácii, rešpektuje individuálne okolnosti a možnosti KC a obcí, v ktorých pôsobia, vyžaduje si postupnosť krokov („od malých zmien kväčším“), citlivosť vo vnímaní pripravenosti cieľových skupín a empatiu (viac počúvať, prispôbovať sa potrebám). Z týchto dôvodov pracovníkom komunitných centier odporúčame, aby nižšie uvedené ciele vnímali ako „ideál“, ku ktorému majú smerovať a ktorý pre nich má byť podkladom transformácie vlastných konkrétnych cieľov, úloh, činností a aktivít.

Vo všeobecnosti možno povedať, že komunitné centrá majú „dvojúrovňové“ zacielenie.

1. Podpora sociálneho a ekonomického rozvoja sociálne znevýhodnených skupín obyvateľov obce

Táto oblasť zahŕňa ciele zamerané na znevýhodnené skupiny obyvateľstva obcí, smerujúce k riešeniu ich problémov a na rozvoj komunit, ktoré obývajú.

- Podpora sociálneho začleňovania a prevencia sociálneho vylúčenia (na úrovni jednotlivcov, skupín aj komunit).
- Riešenie problémov spojených so sociálnym znevýhodnením (na úrovni jednotlivcov, skupín a komunit) predovšetkým v oblasti zamestnanosti, vzdelávania, zdravia, bývania a prístupu k službám (vrátane finančných služieb) a celkového zlepšovania životných podmienok a kvality života.
- Prevencia sociálno-patologických javov.
- Podpora budovania kompetentných komunit (takých, ktoré majú členov schopných spolupracovať na identifikácii problémov a na ich riešení).
- Mobilizácia, aktivizácia členov komunity riešiť problémy, ktoré sa ich týkajú.
- Podpora občianskej svojpomoci v rámci komunity (podpora budovania sociálnych sietí v rámci komunity), riešenie konfliktov v komunite.
- Podpora vzdelávania a osobnostného rozvoja členov komunity.
- Podpora dobrovoľníctva.
- Podpora spolupráce v rámci komunity, ale aj navonok (najmä spolupráce na riešení problémov, ktoré sa týkajú komunity; spolupráce s inštitúciami, s organizáciami a so záujmovými skupinami, ktoré môžu napomôcť riešenie týchto problémov a sociálne začleňovanie obyvateľov znevýhodnených komunit).

2. Podpora rozvoja obce a všetkých jej obyvateľov, skupín a komunit v zmysle zvyšovania sociálnej súdržnosti a sociálnej inklúzie

Oblasť zahŕňa ciele orientované na celú obec ako na sociálny kontext spolužitia všetkých skupín a komunit obyvateľov. Cieľom je podporiť sociálnu súdržnosť v obci a inklúziu sociálne znevýhodnených skupín a komunit, ktorú vnímame ako súčasť podpory obce (v záujme obce je podporiť spoluprácu a zblížovanie všetkých skupín obyvateľov).

- Podpora svojpomoci, spolupráce medzi komunitami a skupinami obyvateľov v rámci obce, ale aj s miestnymi organizáciami a s inštitúciami.
- Podpora sociálnej inklúzie znevýhodnených skupín a komunit obyvateľov.
- Podpora tolerancie rôznorodosti v obci (voči etnickým minoritám, voči sociálne znevýhodneným); znižovanie etnických predsudkov a stereotypov.
- Podpora participácie všetkých skupín obyvateľov na verejnom dianí v obci, osobitne na plánovaní sociálnych služieb.

Komunitné centrum sa zameriava na **zvyšovanie participácie užívateľov** na:

- „chode“ komunitného centra (podporou dobrovoľníctva, spolupracou pri skupinových a komunitných aktivitách KC, zapájaním zástupcov cieľových skupín do rozhodovacích procesov týkajúcich sa činnosti komunitného centra);
- riešení problémov, ktoré sa ich bezprostredne týkajú (vedie užívateľov služieb KC k zvyšovaniu spoluzodpovednosti, spolurozhodovania a ku splnomocňovaniu);
- verejnom dianí v komunite a v obci (napr. aj spoluúčasťou na tvorbe komunitných plánov, resp. na plánovaní sociálnych služieb v obci).

Úlohy komunitného centra spočívajú najmä v:

- poskytovaní odborných a ďalších činností, realizácii aktivít, pre cieľové skupiny/obyvateľov obce, v ktorej pôsobí (na úrovni jednotlivca, skupiny a komunity), ktoré v obci obyčajne neposkytuje iná inštitúcia;
- iniciovaní a presadzovaní spolupráce relevantných miestnych aktérov pri riešení problémov cieľových skupín a obyvateľov obce;
- sprostredkovaní služieb, ktoré nie sú dostupné pre cieľové skupiny, podpore využívania štandardných služieb členmi vylúčených skupín a odstraňovaní formálnych a neformálnych bariér v prístupe k nim;
- podpore identifikácie, formulovania a tlmočenia potrieb členov komunit (najmä znevýhodnených) a hľadania spôsobov ich napĺňania; podpore rozvoja znevýhodnených komunit a obhajobe ich práv a záujmov;
- presadzovaní sociálnej inklúzie znevýhodnených obyvateľov komunit, tolerancie, spolupráce a sociálnej súdržnosti na lokálnej úrovni.

Ciele, úlohy, ale aj základný rámec svojej činnosti (vrátane metód a cieľových skupín) komunitné centrum má spracované v **Pláne komunitného centra**.³⁰

³⁰ Podrobnosti spracovania Plánu komunitného centra sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

Cielové skupiny komunitného centra a prístup komunitného centra voči užívateľom služieb

Podľa zákona o sociálnych službách cieľovou skupinou komunitného centra sú osoby v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorú zákon definuje ako „ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť svoje problémy“³¹. Zákon zároveň taxatívne vymenováva dôvody nepriaznivej sociálnej situácie, pre komunitné centrum je relevantný nasledovný: „pre zotrúvanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generične reprodukovanej chudoby“³².

Aj pri definovaní cieľových skupín komunitné centrum spája prístupy stanovené platnou legislatívou, teoretickými východiskami komunitnej práce a skúsenosťami z praxe. Komunitné centrum pracuje v prospech komunít a ich členov, **prioritne sociálne znevýhodnených komunít**. Vnútornú štruktúru komunity tvoria jednotlivci a skupiny, ich podpora v zmysle úžitku pre celú komunitu je preto žiaduca.

V tom najširšom ponímaní cieľovými skupinami komunitného centra sú **všetci obyvatelia, skupiny a komunity obce**, v ktorej KC pôsobí (princíp polyvalencie³³). Prostredníctvom mobilizačných aktivít komunitné centrá svoju pozornosť orientujú aj na tých obyvateľov obce, ktorí vlastnou aktivitou neprejavujú záujem o spoluprácu s KC.

Špecifikom komunitnej práce so sociálne vylúčenou komunitou je jej dvojúrovňovosť. Jednou úrovňou komunitnej práce je komunitná práca s **vylúčenou skupinou**. Jej cieľom je motivovať členov vylúčenej skupiny na spoločnú aktívnu prácu pri odstraňovaní príčin, ktoré viedli k vylúčenosti. Druhou úrovňou komunitnej práce je práca s **celou komunitou** zameraná na odstraňovanie napätia a konfliktov medzi vylúčenou skupinou a ostatnými obyvateľmi, ako aj na znižovanie rozdielov medzi vylúčenou skupinou a zvyšnou časťou sídelnej komunity. Cieľom je vytvárať také komunitné inštitúcie a verejné služby, ktoré vytvoria spoločný priestor na uspokojovanie potrieb všetkých obyvateľov komunity a na zlepšovanie vzťahov medzi nimi.

Vzťah komunitného centra k cieľovým skupinám je chápaný ako **partnerský** – z tohto dôvodu upúšťame od pomenovania klient alebo (pasívny) prijímateľ služby a nahrádzame ho termínom užívateľ služieb.

Cieľovými skupinami komunitných centier sú:

1. **Komunita: komunita ako celok je priestorom na budovanie vzťahov založených na: vzájomnej solidarite, rešpekte a spolupráci medzi jednotlivcami a skupinami; všetky aktivity KC by mali smerovať v prospech komunít.**

Vo svojej práci na úrovni komunít KC sa zameriava na **komunity definované teritóriom a spoločnými potrebami či cieľmi**. Vymedzeniu komunity pre potreby KC sa tieto štandardy venujú v časti 2: Sociálna služba Komunitné centrum.

31 § 2, ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

32 § 2, ods. 2, písm. h) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

33 Polyvalencia znamená, že pomáhajúci profesionál pracuje so všetkými sociálnymi skupinami na určitom teritóriu (najčastejšie v obci), nešpecializuje sa napr. na určitý typ problémov.

S rešpektom ich rôznorodosti pracovníkom komunitných centier odporúčame zadefinovať si konkrétne komunity takzvane „na tvári miesta“, ich postupným poznávaním (hraníc, vzťahov v komunite aj navonok, vnútornej rôznorodosti, spoločných charakteristík aj odlišností, problémov, ale aj potenciálu na ich riešenie atď.), poznávaním všetkých ich súčastí (ako súčasť komunity chápeme aj životné podmienky v nej).

Prax ukazuje, že komunitné centrá pracujú v komunitách, ktoré môžeme nazvať **etnickými**. Aj v tomto prípade komunitu chápeme ako teritóriom vymedzené spoločenstvo ľudí – ide najmä o **lokality obývané Rómami**.³⁴

Z hľadiska cieľov komunitných centier má význam pomenovať komunitu aj na základe nepriaznivej sociálnej situácie, ktorá spája veľkú časť jej členov a pre ktorú sa používa aj pomenovanie **komunita s potrebou spoločenskej intervencie (sociálna komunita)**.³⁵ Opäť najčastejšie ide o lokálne komunity a opäť v praxi cez prizmu sociálneho znevýhodnenia sú vnímané najmä lokality obývané Rómami. **Sociálne znevýhodnené komunity** v súlade so zákonom o sociálnych službách sú **primárnou cieľovou skupinou** komunitných centier, pod ktorými sa rozumejú **priestorovo segregované lokality**³⁶ s prítomnosťou koncentrovanej a generične reprodukovanej chudoby³⁷.

2. **Skupina: napr. neformálne skupiny; skupiny dobrovoľníkov; skupiny so svojpomocným potenciálom; skupiny miestnych aktivistov atď.**

3. **Jednotlivec a rodina: aktivita komunity je výrazom aktivity jednotlivcov. Aj v zmysle zákona o sociálnych službách medzi cieľové skupiny KC patrí jednotlivec, resp. fyzická osoba v nepriaznivej sociálnej situácii. Rodina tvorí najbližšie sociálne prostredie pre jednotlivca, preto je efektívne a žiaduce pracovať aj s rodinou.**

5.2 Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra

Komunitné centrum poskytuje komplexné činnosti a aktivity, ktoré primárne vychádzajú z potrieb cieľových skupín, ako aj a z personálnych, z priestorových a z materiálnych možností/kapacít komunitného centra.³⁸ Povahu činnosti komunitného centra ovplyvňuje množstvo faktorov, ktoré súvisia s lokálnymi a so spoločenskými podmienkami v obci a v neposlednom rade aj s aktuálnou legislatívou.

34 Pojmu „rómska komunita“ sa vyhýbame zámerne v snahe poukázať na vnútornú bohatosť štruktúry vzťahov v tzv. rómskych komunitách. Podľa skúseností výskumníkov aj praktikov v jednej takejto priestorom a etnicitou obyvateľov vymedzenej lokalite sa môže „schovávať“ viacero komunít (založených na vzťahoch medzi obyvateľmi).

35 Žilová, A. 2003. *Komunitná práca s komunitou s vysokou mierou nezamestnanosti*.

36 Priestor vymedzený bytovým domom, ulicou, mestskou časťou, obcou alebo lokalitou mimo územia obce bez základnej občianskej vybavenosti.

37 Koncentrovaná a generične reprodukovávaná chudoba je definovaná ako „(...) dlhodobo pretrvávajúca nepriaznivá sociálna situácia skupiny fyzických osôb z dôvodu výskytu viacerých negatívnych javov súčasne, ktorými sú najmä vysoká miera dlhodobej nezamestnanosti, hmotná núdza, nízka úroveň vzdelanosti, nedostatočné hygienické návyky, nedostupnosť tovarov a služieb, a výskyt sociálno-patologických javov s vysokou toleranciou k nim.“ § 2, ods. 8 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

38 Minimálne personálne, priestorové a materiálne požiadavky na zabezpečenie činnosti a aktivít v KC sú upravené v časti 7: Prevádzkové štandardy.

V kontexte slovenskej praxe je obsah činnosti komunitného centra vymedzený vo dvoch základných líniách:

- A. Ako činnosť spočívajúca v konkrétnych odborných a ďalších činnostiach a v aktivitách pre cieľové skupiny.** V ideálnom prípade je výsledkom konsenzu medzi zistenými potrebami cieľových skupín, zdrojmi (v komunite, ale aj mimo nej a v samotnom komunitnom centre) a zákonom o sociálnych službách.
- B. Ako aktivity a činnosti pracovníkov komunitných centier, smerujúce k napĺňaniu cieľov komunitnej práce orientovanej na rozvoj a na posilňovanie spolupracujúcich a aktívnych komunít, a na presadzovanie zmien vedúcich k začleneniu sociálne vylúčených skupín do života v obci.**

V komunitnom centre sa využívajú **metódy a techniky sociálnej a komunitnej práce** zamerané predovšetkým na:

- Podporu a rozvoj komunity: sieťovanie, osvetové aktivity a iné;
- podporu a rozvoj skupín: motivačné besedy pre mládež, nácvik zručnosti pre nezamestnaných a iné;
- individuálnu pomoc a podporu: sociálne poradenstvo, individuálny mentoring a tutoring; a ďalšie.

V komunitnom centre sa poskytuje:

Sociálne poradenstvo

- Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe nachádzajúcej sa v nepriaznivej sociálnej situácii. Cieľom sociálneho poradenstva je znižovanie rizík vyplývajúcich zo sociálneho vylúčenia, z konfliktných spoločenských situácií, zo spôsobu života a z rizikového správania, ale aj zvýšenie sociálnych kompetencií; podpora sociálneho začlenenia klientov, rodín, komunít; predchádzanie vzniku krízových situácií v rodinách, obmedzovanie a odstraňovanie negatívnych vplyvov; poskytnutie alebo sprostredkovanie konkrétnej pomoci.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov spočíva najmä v poskytovaní rád pri vybavovaní úradných záležitostí, dokladov, v sprevádzaní klienta do relevantných inštitúcií a do úradov, v poradenstve pri spisovaní a pri podávaní písomných podaní či úradných tlačív, pri asistencii a pomoci s písomnou komunikáciou s úradmi a s inštitúciami, vrátane sprievodu a sprostredkovania rokovania s inštitúciami, ktoré majú účasť na riešení klientovej situácie.

Pomoc pri príprave na školskú dochádzku a na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia

- Túto činnosť pracovníci KC realizujú s cieľom zvýšenia školskej úspešnosti detí a mládeže; a tým rozšírenia ich možností na slobodný výber životnej cesty a na budúce uplatnenie sa v spoločnosti. K tejto aktivite môžeme zaradiť napr. predškolskú prípravu, individuálne a skupinové doučovanie, spoluprácu s rodičmi a so školou, mentorský a tutoringový program, program na podporu mládeže vo výbere povolania a iné.

V komunitnom centre sa vykonávajú:

Preventívne aktivity

- Cieľom preventívnych a aktivizačných činností je prostredníctvom motivácie, vzdelávania, aktivizácie a dobrovoľníckej činnosti prevencia vzniku nepriaznivých sociálnych situácií a podpora sociálneho začleňovania detí, mládeže, dospelých a seniorov. KC môžu realizovať napríklad nasledovné preventívne aktivity: preventívne programy vychádzajúce z aktuálnych

potrieb, formálne alebo neformálne vzdelávacie kurzy, tréningy a školenia (zamerané napr. na: rodinné hospodárenie, vedenie svojpomocných skupín, environmentálne aktivity a ďalšie), aktivity na podporu dobrovoľníctva a iné.

V komunitnom centre sa zabezpečuje:

Záujmová činnosť

- Cieľom záujmovej činnosti v komunitných centrách je zabezpečenie rozvoja životných zručností, znižovanie výskytu sociálno-patologických javov a rizikového správania u detí a mládeže, podpora budovania vzájomných vzťahov medzi deťmi, mládežou a dospelými z rôznych cieľových skupín a ďalšie. Môže byť realizovaná prostredníctvom rôznych pravidelných záujmových krúžkov, ale aj jednorazových voľnočasových aktivít.

V komunitnom centre sa vykonávajú:

Komunitná práca

Neexistuje všeobecná zhoda v chápaní komunitnej práce a napriek určitej neistote z toho plynúcej tento fakt zároveň možno považovať za silnú stránku profesie – spočíva v nej totiž možnosť variability, prispôsobenia sa lokálnym potrebám a konkrétnym životným situáciám.

V najširšom vymedzení komunitná práca je plánovaným intervenčným procesom smerujúcim k žiadanej sociálnej zmene v komunite (rozvoju komunity), na čo využíva celú paletu metód a prístupov systematizovaných do tzv. modelov komunitnej práce. Týka sa členov komunity a ich potrieb, je interdisciplinárna (využíva prístupy a metódy viacerých disciplín) a variabilná (prispôsobuje sa konkrétnym potrebám a situáciám), je založená na princípoch zmocňovania a participácie, čím rozširuje možnosti ľudí ovplyvniť to, čo sa ich priamo týka. Užšie zameranie komunitnej práce na riešenie sociálnych problémov určuje zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, podľa ktorého „komunitná práca (...) je podpora aktivít členov miestnej komunity k svojpomocnému riešeniu sociálnych problémov v rámci miestneho spoločenstva, najmä rozvojom sociálnych služieb“³⁹.

Komunitná práca zahŕňa aktivity smerujúce k podpore komunitného života: identifikácia a povzbudzovanie zdrojov v komunite (identifikácia a mobilizácia lídrov; podpora dobrovoľníctva) aj mimo nej; motivácia na vzájomnú pomoc (vytváranie priestoru na budovanie vzťahov a sociálnych sietí v rámci komunity, ale aj smerom von a vo vzťahu k inštitúciami); podpora formovania záujmových skupín a presadzovania ich záujmov; podpora spolupráce (pomoc pri identifikácii spoločných potrieb, pri formulácii cieľov, pri hľadaní spôsobov ich naplnenia a pri samotnej realizácii navrhnutých riešení) a ďalšie.

Komunitná práca a komunitné aktivity obsahujú **prvky vzdelávania a presadzovanie zmeny** (pre jednotlivcov, pre skupiny a pre komunity).

Medzi všeobecné ciele komunitnej práce (ďalej aj „KP“) zahŕňame:

- presadzovanie žiadanej sociálnej zmeny v komunitách;
- presadzovanie sociálnej inklúzie vo vzťahu k vylúčeným komunitám;
- podpora sociálnej súdržnosti a participatívnej demokracie na lokálnej úrovni;

39 Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

- podpora komunikácie a spolupráce medzi komunitami a skupinami v rámci obce (cieľom je budovať spolupracujúce komunity, no s rešpektom vôle a ochoty členov týchto komunít);
- podpora komunikácie a spolupráce v rámci komunity a smerom von, spolupráca s lokálnymi aktérmi (s organizáciami, s inštitúciami) a najmä s miestnou samosprávou – je cieľom aj prostriedkom KP;
- podpora svojpomocných kapacít komunity na riešenie vlastných problémov;
- podpora občianskeho aktivizmu v komunitách;
- podpora vzájomnej pomoci – solidarity v rámci komunity;
- podpora medzietnického dialógu, rôznorodosti a tolerancie, eliminácia etnických predsudkov a stereotypov.

Komunitná rehabilitácia so zameraním na zákon o sociálnych službách je definovaná „(...) *koordinácia činnosti subjektov, ktorými sú najmä rodina, obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia služieb zamestnanosti, poskytovatelia sociálnych služieb a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti*“⁴⁰. Jej cieľom je „(...) *obnova alebo rozvoj fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností fyzickej osoby v nepriaznivej sociálnej situácii a podpora jej začlenenia do spoločnosti*“⁴¹. V komunitnom centre komunitnú rehabilitáciu chápeme jednak ako koordinačnú prácu vo vzťahu ku konkrétnemu prípadu, ale aj ako sieťovanie strategických aktérov s cieľom podpory sociálneho začleňovania vylúčených skupín.

Iné činnosti a aktivity

Okrem obligatórných činností, definovaných zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, pracovníci KC môžu realizovať ďalšie činnosti a aktivity napríklad s cieľom prinášania **inovácií v oblasti podpory inklúzie sociálne vylúčených skupín**.

Komunitné centrum taktiež môže realizovať odborné a ďalšie činnosti nad rámec zákonom definovaných činností (napríklad utvárať podmienky na poskytovanie základného ošatenia a obuvi, realizovať pracovnú terapiu a ďalšie) v tom prípade, že naplňa všetky obligatórne činnosti stanovené zákonom a ak poskytovanie týchto činností reflektuje na identifikované potreby cieľových skupín.⁴²

Pri poskytovaní sociálnej služby komunitného centra a jednotlivých odborných a ďalších činností pracovníci komunitného centra sa **riadia overenými metodikami a postupmi**, ktoré komunitné centrum má zadefinované v písomnej podobe.⁴³

⁴⁰ § 82, ods.3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁴¹ § 82, ods.3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁴² Pracovníci KC, podporení z NP PVSSKIKÚ, v pracovnej dobe nemôžu vykonávať činnosti spojené s poskytovaním inej sociálnej služby.

⁴³ V prípade KC zapojených do NP PVSSKIKÚ bude pracovníkom k dispozícii **Súbor metodík z jednotlivých oblastí pre potreby KC**.

5.3 Forma a rozsah poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum

Sociálna služba Komunitné centrum je poskytovaná ambulantnou a terénnou formou prostredníctvom terénnych programov.⁴⁴ Ambulantné poskytovanie sociálnej služby sa realizuje v komunitnom centre, terénna forma prebieha priamo v prirodzenom sociálnom prostredí cieľových skupín (napr. školy a školské zariadenia, kultúrny dom, verejné priestranstvá, na ktorých sa cieľové skupiny obvykle zdržiavajú a ďalšie) alebo v domácom prostredí užívateľov.

S cieľom komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie pracovníci KC realizujú činnosti a aktivity aj v prostredí, ktoré môže vylúčené skupiny ovplyvňovať (napr. štátne inštitúcie, lokálni zamestnávateľa, iná komunita a pod.).

Odporúča sa, aby komunitné centrum bolo dostupné pre užívateľov v rozsahu minimálne 30 hodín týždenne počas celého roka.⁴⁵ Časové rozloženie realizácie aktivít komunitného centra počas dňa a v týždni zohľadňuje potreby jednotlivých cieľových skupín a aktuálne zdroje komunitného centra. Komunitné centrum má presne zadefinovaný časový rozsah poskytovania jednotlivých odborných a ďalších činností, ktorý je zverejnený na voľne prístupnom mieste.

5.4 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby

Komunitné centrum má vypracovaný **Postup (metodiku) jednania so záujemcom o službu**⁴⁶, ktorý opisuje spôsob informovania záujemcov a užívateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom.

Pri prvom kontakte záujemcu o sociálnu službu v komunitnom centre, určený pracovník informuje záujemcu o ponuke činností KC, o pravidlách, ale aj o právach užívateľov a o ďalších skutočnostiach, ktoré si komunitné centrum zdefinuje podľa vlastných podmienok (napr. otváracie hodiny KC, možnosť využívať priestory a pomôcky v KC a pod.). Zároveň od záujemcu zisťuje základné informácie, medzi ktoré patrí najmä zistenie jeho motivácie na vyhľadanie služby. Vzhľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby komunitného centra je možné jej využívanie aj bez uvedenia mena a priezviska či iných identifikačných údajov užívateľa sociálnej služby.

Následne so záujemcom o službu je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby v komunitnom centre⁴⁷, ktorá môže byť uzatvorená ústnou formou a spočíva v dohode o podmienkach

⁴⁴ Cieľom terénnych programov je predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny a komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii. Terénne programy sa vykonávajú odbornými činnosťami alebo ďalšími činnosťami podľa zákona (§ 13, ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách).

⁴⁵ V prípade komunitných centier zapojených do NP PVSSKIKÚ je povinnosťou poskytovanie ambulantnej formy sociálnej služby v rozsahu 30 hodín týždenne s pravidelnosťou 5 pracovných dní do týždňa počas celého roka.

⁴⁶ Podrobnosti spracovania Postupu (metodiky) jednania so záujemcom o službu sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

⁴⁷ Komunitné centrum si môže definovať, po každej návšteve užívateľa v KC je s ním uzatvorená zmluva o poskytovaní služieb. Najmä v prípade nízkoprahových aktivít (klubov pre deti a mládež a pod.) to môže byť napríklad po tretej návšteve dieťaťa na aktivite a pod.

(o právach a o povinnostiach) využívania služieb v komunitnom centre ako zo strany užívateľa, tak aj zo strany komunitného centra. KC je povinné v prípade:

- a) maloletých užívateľov uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so zákonným zástupcom;
- b) užívateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony alebo sú obmedzení v spôsobilosti na právne úkony (v časti, týkajúcej sa zmluvnej slobody), uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so súdom ustanoveným opatrovníkom⁴⁸.

V prípade neplnoletých užívateľov služieb KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže uzatvoriť zmluvu aj so samotným užívateľom.⁴⁹

Komunitné centrum taktiež má definovaný spôsob, akým môže byť ukončená spolupráca s užívateľom služieb. Užívateľ môže ukončiť spoluprácu kedykoľvek a bez udania dôvodu, ak nemá záujem o ďalšie čerpanie služby. Vo výnimočných prípadoch môže byť dočasne prerušené poskytovanie služby aj zo strany pracovníkov KC, ak užívateľ závažným spôsobom porušuje pravidlá KC a ohrozuje bezpečnosť ostatných užívateľov či pracovníkov.

5.5 Spôsob evidencie užívateľov služieb komunitného centra a ochrana osobných údajov

Komunitné centrum eviduje údaje o užívateľoch služieb s cieľom posúdenia sociálnej situácie konkrétneho jednotlivca, rodiny a komunity, ako aj zaznamenávania spôsobu vedenia intervencií a ich výsledku. V prípade potreby je podkladom pre opakovanú spoluprácu s jednotlivcom, s rodinou či s komunitou v budúcnosti. Zároveň evidencia údajov o užívateľoch služieb, o realizovaných intervenciách a o ich výsledkoch umožní vyhodnocovať efektivitu činnosti nielen konkrétneho komunitného centra, ale má zmysel aj pre nastavovanie politik na lokálnej, na regionálnej či dokonca na národnej úrovni (tzv. evidence based policy making).

Evidencia užívateľov služieb komunitného centra v nízkoprahových zariadeniach sociálnych služieb má špecifický etický a právny rozmer. Na jednej strane stojí najlepší záujem užívateľov služieb (špecificky členov sociálne vylúčených skupín) ako základný princíp sociálnej práce – konanie „*pro bono publico*“, ktoré si často vyžaduje nezverejňovať (v niektorých prípadoch dokonca utajiť) totožnosť užívateľov.⁵⁰ Tento rozpor sa násobí napr. v prípadoch návštevy KC osobami hľadanými orgánmi činnými v trestnom konaní a v iných neobvyklých situáciách. Na druhej strane pracovník KC o. i. je povinný dodržiavať zákon o sociálnych službách⁵¹, ktorý uvádza povinnosť poskytovateľa „*viest evidenciu prijímateľov sociálnej služby*“. Obsahom evidencie sú **osobné údaje**, ktorými sa rozumie hlavne⁵²: meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, rodinný stav, štátne občianstvo, sociálne postavenie, údaje o príjme, údaje o hnutelnom majetku, o nehnuteľnom majetku a o iných majetkových právach, údaje o zdravotnom stave, telefónne číslo, adresa pobytu a elektronická adresa a ďalšie údaje nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby.

48 Zmluva so zákonným zástupcom/súdom ustanoveným opatrovníkom môže mať taktiež aj ústnu formu, avšak odporúča sa získanie písomného súhlasu zákonného zástupcu dieťaťa/súdom ustanoveného opatrovníka.

49 V zmysle § 9 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník).

50 Oláh, M., Iglárová, B. 2015. *Sociálne služby v legislatíve a v praxi*.

51 § 95, ods. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

52 § 94c, ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Vzhľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby Komunitné centrum je však možné viesť evidenciu prípadu anonymnou formou⁵³ (ak si to vyžaduje povaha poskytovanej služby alebo samotný užívateľ). V praxi KC to znamená, že pri nízkoprahových službách krízovej intervencie je možná **anonymita užívateľa sociálnej služby** a postačuje základná evidencia (meno/priezývka/číselný kód a rok narodenia – ak je možné zistiť ho). Podrobnejšie údaje sa spravidla evidujú až pri riešení konkrétneho sociálneho problému, najmä o užívateľovi sociálnej služby, ktorému sa poskytuje špecializované sociálne poradenstvo. Avšak stále s možnosťou poskytovať sociálnu službu užívateľovi anonymne.⁵⁴

Ochrana osobných údajov

Komunitné centrum je povinné vytvárať podmienky na to, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (najmä Zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Osobnými údajmi sa rozumie najmä: údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora, alebo na základe jednej, či viacerých charakteristík, alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu, alebo sociálnu identitu – napríklad meno, priezvisko, akademický titul, dátum narodenia, rodné číslo, adresa, meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, akademický titul, manžela (manželky) a detí, počet detí, náboženské vyznanie, majetkové pomery, údaje o dosiahnutom vzdelaní, údaje o príjmoch, o poberaní dôchodku, členstvo v politických organizáciách, členstvo v záujmovej organizácii a pod.⁵⁵

Fyzickú osobu možno považovať za „*identifikovanú a identifikovateľnú*“ vtedy, keď v rámci komunity je „*odlíšená*“ od všetkých ostatných príslušníkov komunity. V praxi ochrana osobných údajov napr. znamená, že akékoľvek záznamy umožňujúce identifikáciu konkrétnej osoby sú dôverné, patrične zabezpečené (v uzamykateľnej skrini a v heslom zabezpečenom počítači) a bez súhlasu užívateľa služieb nesmú byť poskytnuté nepovolanej osobe.

Poskytovateľ sociálnej služby komunitného centra je povinný:

- pred začatím spracúvania osobných údajov vymedziť zámer spracúvania osobných údajov; zámer spracúvania osobných údajov musí byť jasný, vymedzený jednoznačne a konkrétne a musí byť v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, so zákonmi a s medzinárodnými zmluvami, ktorými je Slovenská republika viazaná,
- určiť podmienky spracúvania osobných údajov tak, aby neobmedzil právo dotknutej osoby ustanovené zákonom,
- získavať osobné údaje výlučne na vymedzený alebo na ustanovený cieľ,
- zabezpečiť, aby sa spracúvali len také osobné údaje, ktoré svojím rozsahom a obsahom zodpovedajú zámerom ich spracúvania a sú nevyhnutné na jeho dosiahnutie,
- informovať užívateľa sociálnej služby o spracúvaní osobných údajov.

53 § 24, ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

54 Potreba evidencie v neposlednom rade, samozrejme, často súvisí s financovaním a sevalváciou poskytovaných sociálnych služieb. Pre potreby národného projektu PVSSKIKÚ KC sa riadia Prílohou č. 5 – Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR.

55 § 4 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Získavanie, spracúvanie a poskytovanie osobných údajov

V zmysle zákona o sociálnych službách⁵⁶ obec, vyšší územný celok, poskytovateľ sociálnej služby a ministerstvo môžu získavať a spracúvať osobné údaje **bez súhlasu** dotknutej osoby. Obec, vyšší územný celok, poskytovateľ sociálnej služby a ministerstvo **poskytujú** osobné údaje, ktoré spracúvajú, orgánu verejnej moci na základe písomnej žiadosti, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh podľa osobitného predpisu.

Vo všetkých ostatných prípadoch sa **vyžaduje písomný súhlas** užívateľa sociálnej služby.⁵⁷ Písomný súhlas KC preukazuje dokladom, ktorý potvrdzuje poskytnutie súhlasu, takýto súhlas si však KC nemôže vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby (*prijatia do KC*). V praxi ide napr. o poskytnutie údajov (najmä fotografií a audiovizuálneho materiálu) médiám a pod. Konkrétne pravidlá prístupňovania obrazových a audiovizuálnych materiálov osobnej povahy sú špecifikované v časti 4.4 Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany užívateľov služieb komunitného centra.

Písomný súhlas je **odporúčaný** aj pri dlhodobej spolupráci – pri riešení konkrétneho sociálneho problému užívateľa sociálnej služby, hlavne pri poskytnutí špecializovaného sociálneho poradenstva, mediácie a pri aplikovaní iných odborných metód sociálnej práce, psychológie či pedagogiky. Pri dlhodobej a pri opakovanej spolupráci s maloletými užívateľmi sa vyžaduje informovaný súhlas zákonného zástupcu, spravidla zdokladovaný jeho podpisom. V prípade neplnoletých užívateľov služieb KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže požiadať o udelenie súhlasu samotného užívateľa.⁵⁸ Komunitné centrum **nespracováva osobné údaje**, ktoré odhaľujú rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženskú vieru alebo svetonázor, členstvo v politických stranách alebo v politických hnutiach, členstvo v odborových organizáciách a údaje týkajúce sa pohlavného života.

Po splnení zámeru spracovania osobných údajov (napr. pri ukončení spolupráce užívateľa služby s KC), KC zabezpečí ich **likvidáciu**, s výnimkou prípadov, keď sa nevyžaduje bezodkladne likvidácia osobných údajov (napr. pri predpoklade opakovanej spolupráce).⁵⁹

Užívateľ služieb v KC ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti, ktorú KC je povinné prijať, od poskytovateľa vyžadovať:

- potvrdenie, či sú, alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

- likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých zámer spracúvania sa skončil,
- likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti.

Povinnosťou mlčanlivosti je viazaný každý poskytovateľ, pracovník a spolupracovník KC najmä v oblasti osobných údajov užívateľa sociálnej služby, ktoré spracúva (nie je ich možné využiť ani pre osobnú potrebu poskytovateľa). Povinnosť mlčanlivosti trvá pracovníkovi aj po ukončení pracovného pomeru poskytovateľa. Povinnosť mlčanlivosti sa rovnako vzťahuje na dobrovoľníkov a na iných spolupracovníkov.

5.6 Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb

Jedným zo základných poslání komunitného centra je pomoc užívateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov v záujme budovania komunitných sociálnych služieb. Komunitné centrum **nenahrádza** inštitúcie, ktoré poskytujú bežne služby verejnosti v danej lokalite (napr. základné školy, materské školy, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, pastoračné centrá, záujmové kluby, centrá voľného času a pod.) a **nevytvára paralelný systém** rovnakých služieb pre obyvateľov sociálne vylúčenej lokality. Nesupluje iné zariadenia sociálnych služieb ani v prípade, ak zriaďovateľ KC má registrované/akreditované aj iné sociálne služby⁶⁰.

KC v rámci **aktivít komunitnej rehabilitácie** aktívne sieťuje a spolupracuje so všetkými relevantnými subjektmi na úrovni sídelnej komunity. Napomáha začleňovanie vylúčených skupín do ich štruktúr a aktívne podporuje členov rôznych skupín (najmä vylúčených) vo využívaní ich služieb.

Ak KC svojím rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou nemôže pokryť potreby užívateľov komunitných a sociálnych služieb, sprostredkováva im služby iných odborníkov alebo inštitúcií (napr. Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, obec/mesto/vyšší územný celok, zariadenia sociálnych služieb, zariadenia sociálnoprávnej ochrany detí, zariadenia rezortu školstva a spravodlivosti atď.). KC buduje pozitívne osobné vzťahy s inštitúciami pôsobiacimi na úrovni sídelnej komunity, zhromažďuje údaje a kontakty spolupracujúcich inštitúcií s cieľom vytvorenia efektívnej siete verejných služieb komunite. Výber **inštitúcií vychádza z lokálnych potrieb**, KC môže spolupracovať napríklad s nasledovnými subjektmi:⁶¹

- So: Zariadeniami a subjektmi sociálnej pomoci: s:
 - > terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi,
 - > zariadeniami sociálnych služieb,
 - > zariadeniami sociálno-právnej ochrany detí,

⁵⁶ § 94a ods. 1, § 94c ods. 1, § 94d ods. 1. zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁵⁷ V prípade KC zapojených do NP PVSSKIKÚ KC je povinné vyžiadať od užívateľa súhlas s poskytnutím osobných údajov uvedených v spisovej dokumentácii na nahliadnutie tretím osobám.

⁵⁸ V zmysle § 9 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník).

⁵⁹ Povinnosť uchovávanía osobných údajov o užívateľoch služieb, ako aj údajov o počte poskytnutých intervencií, o zrealizovaných aktivitách a o činnostiach KC počas určitého obdobia (napr. 5 alebo 10 rokov), môže byť stanovená aj zo strany inštitúcie/organizácie, poskytujúcej finančné prostriedky na činnosť KC. V prípade NP KIKÚ toto obdobie je stanovené na 10 rokov od ukončenia Zmluvy o spolupráci medzi poskytovateľom a IA MPSVR SR (t. j. do 31. 08. 2029).

⁶⁰ V odôvodnených prípadoch KC môže poskytovať služby, ktoré síce v lokalite sú, avšak nie sú dostupné pre všetkých (napr. môže realizovať predškolský klub, hoci v obci je materská škola), avšak v týchto prípadoch sa zároveň aktívne usiluje o začleňovanie svojich užívateľov do siete týchto služieb.

⁶¹ V prípade KC pôsobiacich v obciach s vylúčenými rómskymi lokalitami hlavnými sociálnymi partnermi KC sú najmä terénni sociálni pracovníci, rómske občianske hliadky, asistenti osvetly zdravia, pedagogickí asistenti.

- > lokálnym partnerstvom sociálnej inklúzie na úrovni sídelnej komunity (ak existuje),
- > rómskymi občianskymi hliadkami,
- > mediátormi a probačnými úradníkmi,
- > neziskovými organizáciami,
- > registrovanými cirkvami, charitami/diakoniami, náboženskými spoločenstvami a duchovnými atď.

- S: Orgánmi verejnej správy s pôsobnosťou v oblasti sociálnej pomoci:
 - > orgánmi samosprávy (*s: obcou, mestom, VÚC*),
 - > orgánmi štátnej správy (*s: ÚPSVaR – napr. pri realizácii Individuálnych akčných plánov, IA MPSVaR SR a pod.*),
 - > referátmi poradensko-psychologických služieb,
 - > Úradom splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity,
 - > Sociálnou poisťovňou,
 - > ombudsmanmi/kami atď.

- S: Orgánmi činnými v trestnom konaní a so silovými zložkami:
 - > Ústavmi pre výkon väzby a Ústavmi pre výkon trestu odňatia slobody (*najmä Ústav pre výkon trestu odňatia slobody pre mladistvých*),
 - > policajnými zložkami, predovšetkým s policajnými špecialistami pre prácu s marginalizovanými komunitami, s antikonfliktnými hliadkami a pod.,
 - > ozbrojenými silami SR v prípade krízových situácií (*napr. pri živelných pohromách*), s colníkmi atď.

- So: Zdravotníkmi a zdravotníckymi inštitúciami:
 - > nemocnicami,
 - > poliklinikami a so zdravotnými strediskami,
 - > regionálnymi úradmi verejného zdravotníctva,
 - > praktickými a odbornými lekármi,
 - > zdravotnými poisťovňami,
 - > asistentmi/kami osvedy zdravia a inými pracovníkmi v oblasti zdravia vo vylúčených lokalitách atď.

- So: Vzdelávateľmi a vzdelávacími inštitúciami:
 - > školskými a predškolskými zariadeniami,
 - > výchovnými zariadeniami a školskými klubmi,
 - > reedukačnými domovmi pre mládež,
 - > diagnostickými centrami,
 - > liečebno-výchovnými sanatóriami,
 - > školskými úradmi,
 - > centrami špeciálnopedagogického poradenstva,
 - > centrami pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie.
 - > vysokými školami atď.

- S: Poskytovateľmi služieb obyvateľom vylúčených lokalít:
 - > elektrárne, vodárne, plynárne,
 - > stavebný úrad atď.

- So: Zamestnávateľmi:
 - > zamestnávateľmi z verejného aj zo súkromného sektora,
 - > sociálnymi a obecnými podnikmi,
 - > s: agentúrami podporovaného zamestnávania,
 - > agentúrami dočasného zamestnávania,
 - > personálnymi agentúrami atď.

- S ďalšími subjektmi:
 - > sponzormi, donormi,
 - > exekútorskými úradmi,
 - > finančnými inštitúciami, bankami a nebankovými subjektmi,
 - > so stavovskými združeniami a so záujmovými spolkami (*lesná správa, urbár, pozemkové spoločenstvá, Rotary kluby a pod.*) atď.

Strategickou úlohou KC (ako súčasť komunitnej rehabilitácie) je **budovanie siete kľúčových lokálnych aktérov a jej koordinácia**. KC vystupuje ako iniciátor a koordinátor siete spolupracujúcich subjektov (zvoláva a organizuje stretnutia, vyhotovuje zápisy zo stretnutí atď.).

Pracovníci KC sa môžu zúčastňovať na procesoch komunitného plánovania a mať účasť na tvorbe rozvojových dokumentov obce (napr. Komunitný plán sociálnych služieb a iné). Pri týchto činnostiach úzko spolupracujú so **samosprávou**, ktorá je **strategickým partnerom** KC a má vytvárať **podmienky pre komunitný rozvoj**.

KC pri sieťovaní verejných služieb v komunite vychádza z jej špecifických potrieb, z personálnych a z odborných kapacít a z materiálnych možností. Takto chápaná komunitná práca si vyžaduje, aby členovia komunity sa stali aktívnymi partnermi v regenerácii komunity, a to tým, že k nej sami prispievajú a budú spolurozhodovať o tom, čo sa týka ich života. Participácia by mala umožniť, aby do istej miery mali moc a kontrolu nad procesmi, do ktorých sa zapájajú.

5.7 Podpora kvality komunitného centra

V súvislosti s aktivitami a s činnosťami realizovanými v komunitnom centre je dôležité identifikovať oblasti silných a slabých stránok, možnosti ďalšieho zlepšovania, ale aj poznať možné hrozby, ktoré by mohli negatívne ovplyvňovať alebo znemožňovať plánované aktivity. Identifikáciu je možné realizovať prostredníctvom získavania spätnej väzby od užívateľov a od účastníkov na činnostiach a na aktivitách, ale aj od ďalších členov lokálneho spoločenstva a od kľúčových osôb v komunite.

Komunitné centrum má vypracovaný **postup (metodiky) získavania spätnej väzby od užívateľov sociálnej služby, od účastníkov na činnostiach a na aktivitách**,⁶² v ktorom je obsiahnutý princíp diskretnosti. Spätaná väzba môže byť získavaná priebežne (napr. prostredníctvom umiestnenia boxu na: pripomienky, nápady, pochvaly, sťažnosti v priestoroch komunitného centra) a/alebo v pravidel-

⁶² Podrobnosti spracovania Postupu (metodiky) získavania spätnej väzby od užívateľov sociálnej služby a účastníkov na činnostiach a na aktivitách sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

ných intervaloch (napr. prostredníctvom hodnotiacich dotazníkov spätnej väzby, distribuovaných užívateľom jednotlivých činností a aktivít). Vyjadrenie nespokojnosti/ sťažnosti nesmie byť dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov a poskytovateľovi spätnej väzby na požiadanie/alebo vždy je zaručená anonymita.

Spätne väzby od užívateľov služieb sú spracované do písomnej podoby a sú implementované do rozvojových dokumentov komunitného centra buď ako príklad dobrej praxe, alebo ako impulz na riešenie nedostatkov v kvalite poskytovaných služieb, činností a aktivít. Zároveň v prípade konkrétnych sťažností a pripomienok v rámci porady tímu pracovníkov KC je stanovený postup na ich vybavenie, vrátane oznámenia riešenia (priamo sťažovateľovi, ak pripomienka nebola vznesená anonymne).

V kontexte hodnotenia kvality komunitného centra je dôležité vykonávať **pravidelnú autoevalváciu komunitného centra**. Komunitné centrum v kľúčových dokumentoch má vypracované postupy pravidelného hodnotenia dosahovania stanovených cieľov a výsledkov svojich činností a aktivít. Vyhodnocovanie aktivít a činností sa realizuje minimálne v rámci pravidelnej ročnej aktualizácie Plánu komunitného centra, v rámci ktorej komunitné centrum vykonáva mapovanie potrieb a vyhodnocuje relevantné údaje. Komunitné centrum môže na základe predchádzajúceho interného sebahodnotenia realizovať benchmarking komunitného centra. Ide o systematický proces (súbor aktivít), ktoré sú vykonávané s cieľom porovnávania pracovných procesov a poskytovaných služieb s inými komunitnými centrami, ktoré sú identifikované ako najlepšie v danej oblasti, s cieľom dosiahnuť vlastné zlepšovanie. Vedúci pracovník komunitného centra by mal disponovať potrebnými manažérskymi zručnosťami a vo svojej organizácii by mal dokázať implementovať systém autoevalvácie a benchmarkingu.⁶³

Neoddeliteľnou súčasťou podpory kvality komunitného centra je aj podpora ďalšieho vzdelávania a iných možností odborného rastu pracovníkov na všetkých pozíciách (pozri časť 6.2 Štandardov), ktoré zabezpečia ďalšie zlepšovanie a inovácie. S cieľom udržiavania a zvyšovania kvality sa pracovníci komunitného centra pravidelne zúčastňujú na supervízii.

Zhrnutie podmienok kvality v oblasti procedurálnych štandardov

1.	Komunitné centrum má vypracovaný a pri svojej činnosti sa riadi Plánom komunitného centra, ktorý obsahuje: informácie o východiskovom stave, víziu, ciele a úlohy KC, charakteristiku cieľových skupín, spôsoby vyhodnocovania plnenia cieľov a realizácie úloh. Prílohu tvorí Plán činností a aktivít, ktorý je súhrnom základných informácií (časový rámec, cieľové skupiny, základné metódy práce, miesto realizácie) o plánovaných pravidelných a nepravidelných činnostiach a o aktivitách komunitného centra. Plán sa aktualizuje raz ročne.
2.	Komunitné centrum poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školskú dochádzku a na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, vykonáva preventívne aktivity, zabezpečuje záujmovú činnosť a vykonáva komunitnú prácu a komunitnú rehabilitáciu.
3.	Komunitné centrum môže poskytovať aj iné činnosti a aktivity, ktoré sú v súlade s individuálnymi potrebami užívateľa.
4.	Pri poskytovaní odborných a ďalších činností komunitné centrum sa riadi metodikami obsahujúcimi postupy a pravidlá ich realizácie. Metodiky sú vypracované v písomnej podobe a sú verejne prístupné.
5.	Sociálna služba komunitného centra je poskytovaná ambulantnou a terénnou formou prostredníctvom terénnych programov.
6.	Komunitné centrum je dostupné pre užívateľov v rozsahu minimálne 30 hodín týždenne počas celého roka.
7.	Komunitné centrum má presne zadefinovaný časový rozsah poskytovania jednotlivých odborných a ďalších činností, ktorý rešpektuje potreby a časové preferencie cieľových skupín a je zverejnený na voľne prístupnom mieste.
8.	Komunitné centrum má písomne vypracovaný Postup (metodiku) jednania so záujemcom o službu, ktorý opisuje spôsob informovania záujemcov a užívateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom.
9.	Komunitné centrum vedie evidenciu užívateľov služby, ktorú je možné viesť aj anonymnou formou, t. j. bez uvádzania osobných údajov užívateľa (v minimálnom formáte: meno/prezývka/číselný kód a rok narodenia/vek).
10.	Komunitné centrum aktívne pomáha užívateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní bežných verejných služieb.
11.	Komunitné centrum priebežne zisťuje spokojnosť užívateľov služieb rôznymi formami a na základe podnetov od užívateľov zvyšuje kvalitu svojich služieb.

⁶³ Viac informácií o benchmarkingu sa nachádza v publikácii kolektívu autorov *Systém benchmarkingu v komunitných centrách*, 2015.

12.	Komunitné centrum má stanovený spôsob podávania sťažností, s ktorým sú užívatelia oboznámení a ktorý v prípade potreby zaručuje ich anonymitu (napr. formou boxu na pripomienky/na sťažnosti).
13.	Komunitné centrum pravidelne (minimálne raz ročne v rámci aktualizácie Plánu komunitného centra) vyhodnocuje dosahy svojej činnosti a to, či spôsob poskytovania sociálnej služby zodpovedá jej cieľom.
14.	Pracovníci komunitného centra sa zúčastňujú na ďalšom vzdelávaní a na supervízii.

6 Personálne štandardy

6.1 Personálne zabezpečenie činnosti komunitných centier

Personálne podmienky poskytovania kvalitných služieb v KC tvoria nasledovné štyri vzájomne súvisiace kritériá: *pripravenosť* poskytovať sociálne služby osobami, ktoré svojou *kvalifikáciou*, *odborným zložením* a *počtom* zodpovedajú zákonným požiadavkám. Ide o uplatňovanie princípov budovania primeraného ľudského kapitálu v sociálnych službách⁶⁴, keď sa požaduje, aby sociálne služby vykonávali kompetentní a zruční zamestnanci v dôstojných a v stabilných pracovných podmienkach a v rámci manažovateľného pracovného zaťaženia. Dôraz sa kladie na partnerstvá poskytovateľov sociálnych služieb so vzdelávacími inštitúciami smerom k efektívnemu prepájaniu teórie a praxe.⁶⁵

Komunitné centrum, poskytujúce sociálnu službu na odbornej úrovni, vytvára optimálne pracovné podmienky na pozitívnu pracovnú kultúru vrátane podmienok ďalšieho vzdelávania a odborného rastu. Táto podpora sa vzťahuje na všetkých pracovníkov a dobrovoľníkov KC bez ohľadu na pracovné zaradenie a na vzdelanie.

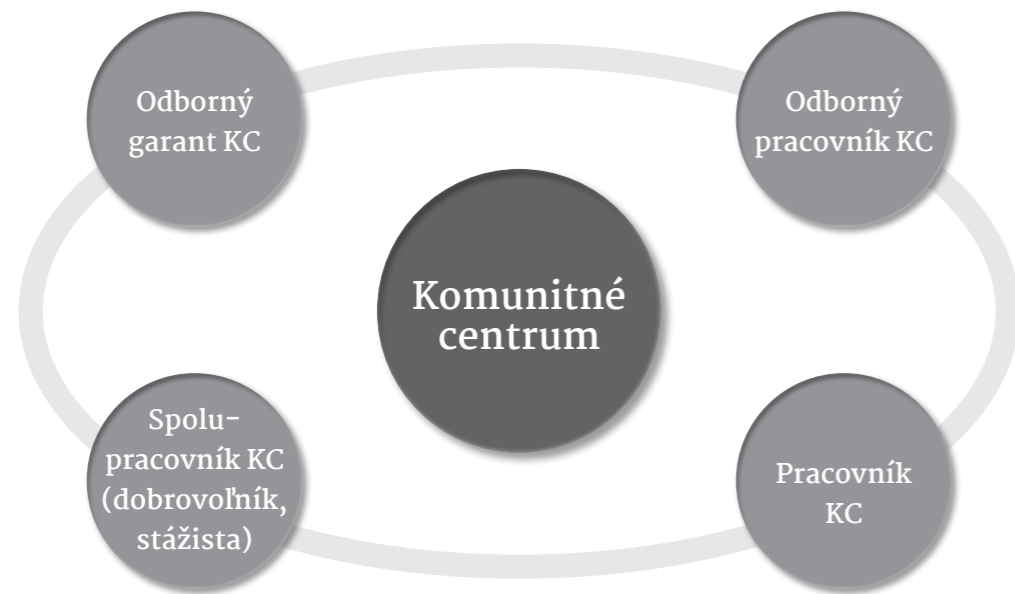
Komunitné centrum prostredníctvom personálnej štruktúry a kvalifikácie jednotlivých pracovníkov je povinné zabezpečiť realizáciu všetkých odborných činností, ktoré sú požadované zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Jednotlivé profily pracovných pozícií si vytvára KC samo podľa činností, ktoré poskytuje, avšak odporúča sa spracovanie profilov a pracovných náplní jednotlivých ucelenejších programov KC (napr. profil pracovného miesta sociálneho poradcu, pracovného miesta v oblasti podpory vzdelávania, a pod.), pričom v rámci jednej pozície v KC sa môžu kombinovať profily viacerých programov (napr. pracovník sa v pomere 50/50 venuje sociálnemu poradenstvu a aktivitám v oblasti podpory vzdelávania).⁶⁶ Vertikálna personálna štruktúra komunitného centra spravidla zahŕňa tri základné pracovné pozície: odborný garant komunitného centra, odborný pracovník komunitného centra a pracovník komunitného centra. V komunitnom centre tiež môžu pôsobiť dobrovoľníci alebo stážisti (obr. 1). Predstavená štruktúra má charakter odporúčania, pretože v doterajšej praxi sa osvedčila ako efektívna.

64 Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb (2010).

65 Repková a kol., 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská.*

66 V rámci NP PVSSKIKÚ je podporovaný výkon len tých pracovníkov, ktorí sú zamestnaní na plný pracovný úväzok.

Obrázok 1: Odporúčaná personálna štruktúra komunitného centra⁶⁷:



Ako príklad uvádzame opis konkrétnej pracovnej pozície a požadované kvalifikačné predpoklady:

1. Odborný garant KC (alternatívne: riadiaci pracovník/čka KC, koordinátor/ka KC) je riadiacim pracovníkom, garantuje kvalitu poskytovaných sociálnych služieb, plánovanie a vyhodnocovanie efektivity činnosti KC. Odborný garant zastupuje komunitné centrum navonok pri komunikácii s inými subjektmi na úrovni sídelnej komunity s cieľom pomoci sociálne vylúčeným skupinám. Odborný garant je zodpovedný za: víziu KC, kvalitu a efektívnosť ním poskytovaných služieb a aktivít. Pri vykonávaní priamej práce s užívateľmi služieb sa riadi náplňou práce odborného pracovníka, resp. profilom pracovného miesta na špecifickú odbornú činnosť. Pracovník na tejto pozícii by mal byť prioritne schopný vykonávať základné a špecializované poradenstvo (pri splnení zákonom stanovených kvalifikačných požiadaviek).

⁶⁷ V národnom projekte PVSSKIKÚ, v rámci ktorého vznikli aktualizované Štandardy komunitných centier, jednotlivé pracovné pozície, kvalifikačné predpoklady ich výkonu a pracovné náplne pracovníkov KC sú definované v Prílohe č. 4: Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR Príručky pre zapojené subjekty. Poskytovatelia sociálnej služby Komunitné centrum, zapojení do NP PVSSKIKÚ, sú povinní riadiť sa nimi.

Kvalifikačné predpoklady:

VŠ vzdelanie II. stupňa, optimálne v odbore sociálna práca⁶⁸ sociálne služby a poradenstvo alebo v príbuzných odboroch s minimálne 3-ročnou praxou v oblasti sociálnej práce s cieľovou skupinou, alebo sociálnych služieb s cieľovou skupinou.

Zručnosti:

Špecifickou požiadavkou na túto pozíciu sú manažérske zručnosti, tímovosť, schopnosť riadiť ľudské zdroje, schopnosť získavať zdroje na činnosť KC a ovládanie metód práce s komunitou. Odborný garant ovláda prácu s PC (Microsoft Word, Microsoft Excel, práca s internetom) a má rozvinuté prezen- tačné zručnosti s cieľom publikovania a informovania v médiách o činnostiach KC. Je vhodné, aby odborný garant ovládal jazyk lokálneho spoločenstva aspoň na základnej úrovni (prípadne aby si takéto vzdelanie doplnil).

2. Odborný pracovník KC⁶⁹ zabezpečuje odborné činnosti na základe potrieb užívateľov sociálnej služby. Na tomto mieste považujeme za potrebné uviesť, že pojem sociálne služby nie je stotož- nitelný s pojmom sociálna práca, aj keď sú neoddeliteľné. V sociálnych službách sa nemusia angažovať len sociálni pracovníci a asistenti sociálnych pracovníkov vzhľadom na to, že činnosti so- ciálnych služieb nie sú zabezpečované len sociálnou prácou (napr. v oblasti vzdelávania, výchovy, sociálno-právnej pomoci, psychoterapie a pod.).⁷⁰ V KC teda na pozícii odborných pracovníkov môžu pôsobiť aj pracovníci iných profesií (napr. psychológovia, pedagógovia, andragógovia), ak si to vyžaduje povaha a charakter činnosti KC. Odporúčame, aby profil pracovného miesta odborného pra- covníka bol komplementárny s profilom odborného garanta KC, pričom každý by sa mal špecializovať na inú odbornú činnosť. V rámci profilu svojej pozície odborný pracovník KC sa môže zameriavať napríklad na sieťovanie členov komunity metódami komunitnej práce, na poskytovanie základ- ného sociálneho poradenstva, na aktivity v oblasti podpory vzdelávania či na preventívne aktivity.

Kvalifikačné predpoklady:

VŠ vzdelanie minimálne 1. stupňa optimálne v odbore sociálna práca,⁷¹ v odbore sociálne služby a poradenstvo alebo tiež v inom príbuznom odbore v oblasti pomáhajúcich profesií. Na túto pozíciu je vhodná (avšak nie povinná) prax s cieľovou skupinou.

⁶⁸ V zmysle zákona č. 219/2014 o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 219/2014 o sociálnej práci“) za ekvivalentné sa považuje aj vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa alebo v študij- ných odboroch pedagogického zamerania, ak daná osoba k 1. januáru 2015 vykonávala pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci.

⁶⁹ V národnom projekte PVSSKIKÚ, v rámci ktorého vznikli uvedené štandardy, je finančne podporovaný výkon len tých zamestnancov na pozícii odborný pracovník KC, ktorí svojimi kvalifikačnými predpokladmi spĺňajú predpoklady na asistentov sociálnej práce podľa § 5 ods. 1 písm. b) a § 45 ods. 1 písm. b) zákona č. 219/2014 o sociálnej práci.

⁷⁰ Brichtová a kol. 2014. *Sociálne služby: zamerané na kvalitu (v kontexte zmien zákona o sociálnych službách od roku 2014)*.

⁷¹ V zmysle zákona č. 219/2014 o sociálnej práci za ekvivalentné sa považuje aj odborné vzdelanie v oblasti sociálnej práce alebo vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v študijnom odbore psychológia, právo, so- ciálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa, alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, ak daná osoba k 1. januáru 2015 vykonávala pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci.

Zručnosti:

Je vhodné, aby odborný pracovník ovládal jazyk lokálneho spoločenstva aspoň na základnej hovorovej úrovni (prípadne aby si takéto vzdelanie doplnil). Odborný pracovník ovláda prácu s PC (Microsoft Word, Microsoft Excel, práca s internetom) na užívateľskej úrovni.

3. Pracovník KC⁷² asistuje pri odborných činnostiach, samostatne môže vykonávať ďalšie vybrané činnosti KC (napr. voľnočasové, záujmové, preventívne a komunitné aktivity), vždy však pod odborným vedením odborného pracovníka či odborného garanta.

Kvalifikačné predpoklady a zručnosti:

Vyžaduje sa gramotnosť, vysoko žiaduce je ovládanie jazyka lokálneho spoločenstva (podľa potreby napr. rómčinu, maďarčinu). Pri obsadzovaní tejto pozície je dôležitá motivácia uchádzača a jeho orientácia na sociálnu pomoc sociálne vylúčeným skupinám, poznanie lokálneho spoločenstva a jeho osobná a dlhodobá skúsenosť s lokálnym spoločenstvom.

Okrem riadnych zamestnancov KC⁷³ plnohodnotný multidisciplinárny tím môžu dotvárať spolupracovníci KC, napr. dobrovoľníci (s ktorými by mala byť uzatvorená Dobrovoľnícka zmluva; jej súčasťou by mal byť o. i. aj etický kódex), študenti na povinnej odbornej praxi v rámci pregraduálneho vzdelávania, mladí dospelí v rámci absolventskej praxe a pod.

Pracovný tím v komunitnom centre je zostavený tak, aby pokryl všetky odborné činnosti požadované zákonom o sociálnych službách, ale zároveň aby dokázal naplňať aj identifikované potreby komunity. Preto je vhodné, ak jednotliví pracovníci sa špecializujú na vybrané činnosti KC. Nie je vhodné, aby všetci mali účasť v rovnakej miere na realizácii všetkých činností KC (t. j. aby „všetci robili všetko“). Zároveň odporúčame, aby v rovine osobnostných predpokladov a profesionálnych zručností pracovníci KC na všetkých pracovných pozíciách disponovali aj nasledovnými spôsobilosťami:

1. motivácia pracovať so sociálne vylúčenými skupinami,
2. zručnosti v oblasti komunitnej práce,
3. schopnosť zvládať záťažové situácie,
4. schopnosť vytvárať multidisciplinárne tímy (najmä s terénnymi sociálnymi pracovníkmi, s pedagogickými asistentmi, s asistentmi osvedy zdravia, s členmi rómskych občianskych hliadok a pod.) s cieľom sieťovania,
5. ochota vzdelávať sa a rozvíjať svoj osobnostný potenciál.

Okrem uvedených zručností je nevyhnutné, aby pracovníci KC dodržiavali Etický kódex sociálneho pracovníka a pravidelne sa zúčastňovali na supervízii.

6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov

Komunitné centrum má písomne vypracovaný **Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov⁷⁴**, ktorý obsahuje postupy a pravidlá ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti svojich pracovníkov na všetkých pozíciách⁷⁵. Zároveň má vypracované pravidlá hodnotenia pracovníkov, ktoré vychádzajú z cieľov a z oblastí ich pracovnej činnosti, zvyšujú kvalitu poskytovaných služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Pracovník na každej pozícii má umožnenú účasť na vzdelávacích aktivitách a na stážach v súlade s obsahom svojej pracovnej náplne a v súlade s **individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania**, ktoré sú vypracované v písomnej podobe pre každého pracovníka. Rozvíjanie zručností a kompetencií prostredníctvom rôznych foriem ďalšieho sebvzdelávania sa odrazí v kvalite poskytovaných služieb. Zamestnávateľ podporuje ďalšie vzdelávanie pracovníkov komunitného centra a vytvára pre nich vhodné podmienky.

Komunitné centrum má písomne vypracovaný **Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov⁷⁶**, ktorý opisuje spôsob prijímania nových pracovníkov, kritériá ich výberu⁷⁷, ako aj plán ich zaškoľovania a adaptácie po nástupe do KC (minimálne počas prvých troch mesiacov). Komunitné centrum má prideleného zamestnanca, ktorý zodpovedá za proces zaškoľovania a za adaptáciu nového pracovníka, má zadané oblasti, o ktorých pracovník musí byť informovaný na začiatku výkonu priamej práce s užívateľmi a zároveň sú určené postupy ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti nového pracovníka (napr. absolvovanie povinnej stáže, absolvovanie doplnkového vzdelávania, zaškolenie kolegami a pod.).

Komunitné centrum má stanovený systém pravidelných tímových porád, plánovacích stretnutí a ďalších odborných nástrojov riadenia pracovných tímov. Je určená ich frekvencia, štruktúra, minimálny rozsah a z porád sú vypracované písomné výstupy, ktoré sú archivované v KC.

Plán supervízie v komunitnom centre

Pracovné tímy komunitných centier sa pravidelne zúčastňujú na skupinovej supervízii, vykonávanej nezávislým kvalifikovaným odborníkom. Skupinová supervízia sa koná minimálne 1x ročne a môžu sa na nej zúčastniť aj pracovníci viacerých komunitných centier súčasne.

V prípade potreby pracovníci KC majú možnosť absolvovať aj individuálnu supervíziu. S cieľom zvyšovania kvality organizácie a manažmentu, poskytovateľ minimálne 1x ročne realizuje externú supervíziu na úrovni organizácie.

Supervízne stretnutia sa realizujú v súlade s písomne spracovaným **Plánom supervízie⁷⁸**, ktorý sa spracováva spravidla na obdobie jedného roka.

⁷² V národnom projekte PVSSKIKÚ, v rámci ktorého vznikli uvedené štandardy, je finančne podporovaný výkon zamestnancov KC na pozícii pracovník KC, ktorí majú ukončené minimálne nižšie stredné odborné vzdelanie v zmysle § 16 ods. 4 písm. a) zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

⁷³ Pracovnoprávne vzťahy medzi poskytovateľom ako zamestnávateľom a odborným garantom, odborným pracovníkom a pracovníkom KC sú upravené najmä nasledujúcimi zákonmi, ktorými sa musí zamestnávateľ aj zamestnanec/ci riadiť: zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov, a v prípade, že zriaďovateľom KC je samospráva, aj zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov, zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov.

⁷⁴ Podrobnosti spracovania Plánu rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

⁷⁵ Pracovníci komunitných centier zapojených do NP PVSSKIKÚ sa povinne zúčastňujú na odbornom vzdelávaní, poskytovanom zo strany IA MPSVR SR.

⁷⁶ Podrobnosti spracovania dokumentu sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

⁷⁷ V prípade KC zapojených do NP PVSSKIKÚ poskytovateľa sa riadia Prílohou č. 4 Príručky 4: Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR.

⁷⁸ Podrobnosti spracovania dokumentu sa nachádzajú v časti 8: Ďalšia dokumentácia komunitného centra.

Zhrnutie podmienok kvality v oblasti personálnych štandardov

1.	Odborné činnosti v komunitnom centre (vrátane špecializovaného sociálneho poradenstva) sú poskytované pracovníkmi s adekvátnou kvalifikáciou a praxou.
2.	Komunitné centrum má vypracované pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje.
3.	V komunitnom centre môžu pôsobiť spolupracovníci, s ktorými KC má uzatvorené písomné zmluvy (napr. Dobrovoľnícku zmluvu, Dohodu o absolvovaní stáže atď.), ktorých súčasťou je etický kódex a dohoda o mlčanlivosti.
4.	Komunitné centrum má písomne vypracovaný Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.
5.	Komunitné centrum aktívne podporuje ďalšie vzdelávanie pracovníkov v súlade s obsahom ich pracovnej náplne a v súlade s individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania.
6.	Komunitné centrum má vypracovaný Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov, ktorý určuje prideleného zamestnanca zodpovedného za proces adaptácie nového pracovníka, ako aj ďalšie postupy zaškoľovania nového pracovníka, ktoré absolvuje minimálne počas prvých troch mesiacov po nástupe do KC.
7.	Pracovníci v priamej práci s užívateľmi absolvujú skupinovú a individuálnu supervíziu v minimálnej frekvencii 1x ročne a v súlade s písomne spracovaným Plánom supervízie.

7 Prevádzkové štandardy

7.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum

Sociálnu službu Komunitné centrum v zmysle § 62 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách môže poskytovať len registrovaný poskytovateľ. Zápis do registra realizuje príslušný vyšší územný celok. Vhodnosť priestorov komunitného centra z rôznych hľadísk (priestorové usporiadanie a funkčné členenie, materiálne vybavenie a iné) posudzuje Regionálny úrad verejného zdravotníctva.⁷⁹

Umiestnenie komunitného centra rešpektuje podmienku nízkoťahovosti a bezprostrednosti vo vzťahu voči primárnym užívateľom, so súčasným zohľadnením jeho integračnej funkcie vo vzťahu k rôznym komunitám v obci. Umiestnenie komunitného centra priamo v sociálne vylúčenej lokalite z týchto dôvodov nie je vhodné. Výnimku tvoria prípady KC umiestnených v sociálne vylúčených lokalitách natoľko vzdialených od obce, že lokalizácia komunitného centra mimo sociálne vylúčenej lokality by významne sťažovala prístup užívateľov z tejto cieľovej skupiny k aktivitám a k službám komunitného centra. V týchto prípadoch je však nevyhnutné zabezpečiť dostupnosť aktivít pre rôzne cieľové skupiny inou formou, majúť na pamäti integračnú funkciu KC (napr. realizácia časti aktivít v priestoroch školy, kultúrneho domu, obecného či mestského úradu a pod.).

Komunitné centrum by malo disponovať samostatnými priestormi určenými výhradne na poskytovanie služieb, aktivít a činností komunitného centra. Pre lepšiu koordináciu a na zvýšenie efektivity poskytovania sociálnych služieb v obci je však vhodné, ak komunitné centrum poskytuje priestory alebo susedí s kancelármi ďalších sociálnych a iných služieb, zameraných na rozvoj komunity a obce (napríklad terénni sociálni pracovníci, asistenti zdravotnej osvetly a iní). Priestory komunitného centra môžu byť umiestnené aj v budove iných inštitúcií v obci (napr. obecný úrad, škola a pod.), avšak komunitné centrum by malo disponovať samostatným vchodom alebo by malo byť inak oddelené od ostatných priestorov zriadených s iným zámerom (napr. dostatočnou bariérou, ktorá poskytuje súkromie užívateľom a umožňuje nerušený chod komunitného centra).

Priestory komunitného centra pozostávajú minimálne z jednej oddelenej miestnosti na aktivity skupinového charakteru a z jednej miestnosti určenej na poskytovanie individuálneho poradenstva, ktorá môže slúžiť aj ako kancelária pre pracovníkov. Priestory musia spĺňať kritérium diskretnosti pri priamej práci s cieľovými skupinami. V prípade, že KC disponuje iba jednou miestnosťou, na realizáciu aktivít musí využívať aj priestory iných partnerských inštitúcií (napr. základnú školu, obec, a pod.). Veľkosť priestorov zodpovedá veľkosti cieľovej skupiny a jej potrebám, ako aj povahe realizovaných aktivít. Komunitné centrum ďalej disponuje samostatným hygienickým zariadením pre

⁷⁹ Priestory sú posudzované na základe Vyhlášky č. 210/2016 Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky 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 a v zmysle Nariadenia vlády 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko.

mužov a pre ženy. Miestnosť na aktivity skupinového charakteru musí byť vybavená umývadlom s prívodom pitnej a teplej vody⁸⁰. Priestory KC sú v súlade s minimálnymi bezpečnostnými a zdravotnými požiadavkami na pracovisko.⁸¹

Priestory komunitných centier sú vybavené:

- základným interiérovým nábytkom, prispôbeným potrebám rôznych cieľových skupín (deti, dospelí),
- uzamykateľnou skriňou, v ktorej sú uchované akékoľvek dôverné informácie o užívateľoch (v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z.),
- samostatným a funkčným počítačom, resp. notebookom so zabezpečením na ochranu osobných údajov,
- samostatným a funkčným telefonickým pripojením,
- samostatným multifunkčným kancelárskym zariadením, resp. tlačiarňou, skenerom a zariadením na kopírovanie,
- pomôckami a materiálom na prácu s cieľovou skupinou (napr. športové vybavenie, knižnica, edukačné pomôcky a iné podľa aktuálnej ponuky aktivít),
- informačnými nástenkami,
- lekárničkou prvej pomoci,
- hasiacim prístrojom.

7.2 Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra

KC zabezpečuje informovanosť o službách na území sídelnej komunity, spravidla obce. Informácie, ktoré musia byť všeobecne prístupné občanom sídelnej komunity, zahŕňajú:

- kto službu poskytuje (organizácia, obec, zodpovední pracovníci...),
- kde službu poskytuje (kontakt – adresa, telefonický kontakt...),
- kedy je služba dostupná (čas, keď môžu pracovníkov zastihnúť...),
- čo je cieľom a obsahom činnosti KC (v čom všetkom môže byť KC nápomocné komunite) a pod.,
- informáciu o bezplatnosti poskytovaných služieb.

Pracovníci komunitného centra z dôvodu informovanosti užívateľov o ponuke aktivít využívajú všetky dostupné kanály a zdroje v komunite (napr. sociálne siete, neformálne komunikačné kanály, obecnú tabuľu). Tiež využívajú všetky dostupné komunikačné kanály, aby zverejnili časový rozpis poskytovaných služieb, realizovaných aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny.

Pred vonkajším vchodom do komunitného centra a na nástenkách vo vnútorných priestoroch sú vyvesené predovšetkým otváracie hodiny, príp. oznam o ich zmene, oznam o neprítomnosti pracovníkov v komunitnom centre, časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností pre

jednotlivé cieľové skupiny, kontakt na pracovníkov KC a iné informácie, ktoré sú dôležité pre bežnú činnosť komunitného centra.

Informácie o aktivitách komunitného centra sú medzi cieľovými skupinami distribuované formou priameho kontaktu s pracovníkmi komunitného centra, prostredníctvom kľúčových lídrov v komunite, formou sociálnych sietí a inými dostupnými kanálmi (plagáty, letáky). Informácie sú poskytované v podobe zrozumiteľnej pre jednotlivé cieľové skupiny.

Pracovníci komunitného centra tiež priebežne predstavujú komunitné centrum v rámci sieťovania spolupracujúcich inštitúcií (základná škola, materská škola, obecný úrad, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, a iné), a iných poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí následne sprostredkujú informácie potenciálnym cieľovým skupinám.

Poskytovateľ sociálnej služby Komunitné centrum má zverejnené informácie o komunitnom centre na webovej stránke organizácie/obce/mesta. Informácie o komunitnom centre sa pravidelne zverejňujú aj v lokálnych periodikách obcí, príp. na sociálnych sieťach a v rámci komunitných aktivít organizovaných v obci.

Zhrnutie podmienok kvality v oblasti prevádzkových štandardov

1.	Umiestnenie komunitného centra rešpektuje podmienku nízkoťahovosti a bezprostrednosti vo vzťahu voči primárnym užívateľom, so súčasným zohľadnením jeho integračnej funkcie.
2.	Komunitné centrum disponuje samostatnými priestormi pozostávajúcimi z minimálne 2 miestností a z hygienického zariadenia.
3.	V komunitnom centre je zabezpečený prívod pitnej a teplej vody.
4.	Priestory komunitného centra umožňujú zachovávanie diskretnosti pri práci s užívateľmi služieb.
5.	Komunitné centrum zabezpečuje informovanosť o službách na území sídelnej komunity v nasledovnom minimálnom rozsahu: kto službu poskytuje; kde sa služba poskytuje, kedy je služba dostupná, čo je cieľom a obsahom činnosti služby, informáciu o bezplatnosti poskytovaných služieb.
6.	Informovanosť o službách je zabezpečovaná minimálne formou: priameho kontaktu pracovníkov s cieľovými skupinami, šírenia informácií prostredníctvom: spolupracujúcich subjektov, informačných letákov a internetu (webové stránky poskytovateľa/komunitného centra a sociálne siete).
7.	Pred vonkajším vchodom do komunitného centra sú vyvesené otváracie hodiny KC, časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny a kontakt na pracovníkov KC.

⁸⁰ Vyhláška č. 210/2016 Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky 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.

⁸¹ Nariadenie vlády 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko.

8 Ďalšia dokumentácia komunitného centra

S cieľom upravenia ďalších procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienok komunitného centra má samostatne spracovanú nasledovnú dokumentáciu:

8.1 Prevádzkový poriadok komunitného centra⁸²

Prevádzkový poriadok obsahuje základnú identifikáciu komunitného centra ako sociálnej služby (vrátane jeho prevádzkovateľa a priestorov, ktoré sú určené na ambulantnú formu poskytovania služby). Jeho cieľom je stanoviť minimálne nasledovné základné prevádzkové rámce fungovania KC:

- určenie maximálnej kapacity KC (zodpovedajúcej veľkosti vnútorných priestorov KC);
- organizáciu režimu dňa a poskytovaných služieb (časový rozpis poskytovaných služieb, realizovaných aktivít a činností);
- organizačnú štruktúru pracovníkov pôsobiacich v komunitnom centre;
- definovanie opatrení, ktoré KC realizuje s cieľom predchádzania vzniku a šírenia prenosných ochorení (vrátane postupov, ak u užívateľa služieb sa prejavia príznaky akútneho ochorenia alebo prenosného parazitárneho ochorenia);
- definovanie spôsobu zabezpečenia čistoty a údržby priestorov KC a starostlivosti o vonkajšie priestory (ak nimi KC disponuje);
- opísanie ďalších opatrení na podporu zdravia (vrátane zabezpečenia pitnej vody) a spôsobu nakladania s odpadom;
- určenie postupov na riešenie havarijných situácií (vrátane zoznamu kontaktov na relevantné subjekty, ak takéto situácie nastanú);
- definovanie pravidiel predchádzania krízovým situáciám, ako aj stanovenie postupov v prípade, že nastanú (napríklad agresivita klienta, intoxikácia klienta, úraz, oslabenie tímu komunitného centra a podobne).

Prevádzkový poriadok KC je schválený poskytovateľom, príslušným vyšším územným celkom, ako aj Regionálnym úradom verejného zdravotníctva a je umiestnený na viditeľnom a na dostupnom mieste v komunitnom centre.

82 Okrem zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách je vypracovaný v zmysle Vyhlášky č. 210/2016 Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky 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 a v zmysle Nariadenia vlády 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko.

8.2 Plán komunitného centra

Plán komunitného centra definuje víziu, poslanie, ciele, úlohy, ale aj základný rámec činnosti (vrátane metód a cieľových skupín) konkrétneho komunitného centra. Ide o strategický dokument KC, ktorý:

- vychádza zo zistených potrieb cieľových skupín a celkovo z potrieb v lokalite, v ktorej KC pôsobí,
- je založený na dostupných zdrojoch,
- vznikol participatívnym prístupom v spolupráci s cieľovými skupinami, ale aj s dôležitými lokálnymi aktérmi,
- je aktualizovaný spravidla raz ročne,
- je dostupný pre cieľové skupiny.

Plán komunitného centra je samostatný dokument, ktorý je verejne prístupný. Môže byť prílohou ďalších rozvojových dokumentov v obci (napr. Plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja obce, Plán komunitného rozvoja sociálnych služieb a iné) alebo môže plniť čiastkové úlohy, ktoré z nich vyplývajú.

Plán KC spravidla obsahuje:

- informácie o východiskovom stave, ktoré sú výsledkom mapovania lokality a potrieb cieľových skupín (a pravidelne sú aktualizované). Komunitné centrum pri plánovaní svojich aktivít vychádza aj z dostupných údajov o cieľových skupinách a o obci⁸³;
- víziu, ciele a úlohy komunitného centra, ktoré vychádzajú z lokálnych podmienok a z potrieb, a časové rámce ich plnenia;
- charakteristiku cieľových skupín komunitného centra;
- metódy práce a rámcový plán činnosti komunitného centra;
- spôsoby vyhodnocovania plnenia cieľov a realizácie úloh.

Prílohu Plánu KC tvorí Plán činností a aktivít, ktorý je súhrnom základných informácií (časový rámec, cieľové skupiny, základné metódy práce, miesto realizácie) o plánovaných pravidelných a nepravidelných činnostiach a o aktivitách komunitného centra. Môže obsahovať aj informácie o spôsobe a o zdrojoch financovania aktivít. Plán činnosti a aktivít komunitného centra rovnako ako celý Plán KC sa pravidelne aktualizuje (minimálne však raz ročne). Komunitné centrum môže realizovať aktivity aj neplánovane, ak to súvisí s aktuálnou potrebou cieľových skupín.

83 Komunitné centrum vychádza z informácií o vzdelanostnej úrovni, o miere evidovanej a neevidovanej nezamestnanosti, o lokálnych zamestnávateľoch, o infraštruktúre, o historických kauzalitách, ktoré ovplyvňovali život v obci, o lokalizácii v rámci regiónu, o dostupnosti bežných služieb a z iných údajov, ktoré sú relevantné pre činnosť komunitného centra.

8.3 Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu

Postup (alebo tiež metodika) jednania so záujemcom o sociálnu službu v komunitnom centre je dokument, ktorý opisuje spôsob informovania záujemcov a užívateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a spôsob ukončovania spolupráce s užívateľom. Okrem určenia postupnosti krokov v procese rokovania so záujemcami a s užívateľmi má stanovovať tiež zodpovednosti konkrétnych pracovníkov za realizáciu jednotlivých krokov. Vychádzajúc zo špecifických podmienok komunitného centra, dokument by mal definovať:

1. Akým spôsobom záujemca o sociálnu službu môže osloviť komunitné centrum:

– Napríklad záujemca osloví priamo pracovníka KC (v KC alebo mimo neho); záujemcovi je služba odporučená zo strany pracovníka z inej inštitúcie (napr. základná škola, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, obec, terénny sociálny pracovník, asistent osvetly zdravia a pod.); pracovník KC osloví potenciálneho záujemcu.

2. Akým spôsobom je začatá spolupráca so záujemcom o sociálnu službu:

– Kto vykonáva prvý kontakt so záujemcami o službu;
– akým spôsobom je vedený prvý kontakt:
> Aké typy informácií pracovník KC poskytuje záujemcovi o službu (predstavenie sa, predstavenie ponuky KC a jednotlivých činností, predstavenie možností iniciovať vlastné aktivity v KC, poskytnutie informačných materiálov, informovanie o otváracíj dobe KC, poskytnutie informácie o právach a o povinnostiach užívateľov, predstavenie priestorov a vybavenia a ďalšie).
> Aké typy informácií od záujemcu o službu zisťuje (napríklad vek, meno alebo preferovaná forma oslovenia, dôvod jeho príchodu a spôsob, akým sa dozvedel o KC, očakávania klienta od KC a ďalšie).
– Kedy sa záujemca o službu stáva užívateľom služieb – malo by byť zadefinované pre jednotlivé odborné a pre ďalšie činnosti KC zvlášť (napríklad v prípade nízkoprahového klubu pre deti a mládež po 3. návšteve KC a pod.).

3. Akým spôsobom je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnej služby⁸⁴:

– Kto uzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb v komunitnom centre (určenie konkrétneho pracovníka/kov pre jednotlivé odborné a pre ďalšie činnosti);
– akým spôsobom je zmluva uzatváraná (vzhľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby je vhodnou formou uzatvorenie ústnej zmluvy). V prípade maloletých užívateľov alebo užívateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony, zmluva o poskytovaní služby sa uzatvára so zákonným zástupcom/súdom ustanoveným opatrovníkom. V prípade neplnoletých užívateľov služieb KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže uzatvoriť zmluvu so samotným užívateľom⁸⁵;

– aké typy informácií zmluva obsahuje⁸⁶ – dohodu o podmienkach (o právach a o povinnostiach) využívania služieb v komunitnom centre ako zo strany užívateľa, tak aj zo strany komunitného centra, prípadne ďalšie;
– kedy je zmluva uzatváraná – môže byť definované zvlášť pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti (napr. v prípade nízkoprahového klubu po 3. návšteve dieťaťa);
– akým spôsobom sa eviduje začatie poskytovania sociálnej služby v komunitnom centre⁸⁷.
4. Akým spôsobom môže byť ukončená spolupráca s užívateľom sociálnej služby Komunitné centrum:
– Ukončenie spolupráce zo strany užívateľa služieb – užívateľ môže ukončiť spoluprácu kedykoľvek a bez udania dôvodu, ak nemá záujem o ďalšie čerpanie služby;
– ukončenie spolupráce zo strany pracovníkov KC – vo výnimočných prípadoch môže byť dočasne prerušené poskytovanie služby, ak užívateľ závažným spôsobom porušuje pravidlá KC a ohrozuje bezpečnosť ostatných užívateľov či pracovníkov.

8.4 Postup (metodika) získavania spätnej väzby od užívateľov

V súlade s požiadavkami, definovanými v Podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby⁸⁸, KC má písomne vypracovaný postup opisujúci:

> Právo užívateľov sociálnej služby v komunitnom centre, ich zákonných zástupcov a ďalších účastníkov na aktivitách podať sťažnosť na kvalitu poskytovaných služieb;
> spôsob informovania užívateľov, ich zákonných zástupcov a ďalších účastníkov o tejto možnosti (napr. ústne pri prvom kontakte alebo pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby; písomne na nástenkách, ústne pri prejavení nespokojnosti zo strany užívateľa a pod.);
> spôsob podávania sťažností⁸⁹ zo strany užívateľov a účastníkov (napr. ústne či písomne jednotlivým pracovníkom KC a odbornému garantovi, písomne prostredníctvom schránky prianí, sťažností a nápadov, osobne alebo písomne poskytovateľovi, či príslušnému odboru samosprávneho kraja);
> formu podávania sťažností – anonymne alebo s uvedením mena sťažovateľa;
> spôsob a postup riešenia sťažností – kým, ako a v akej lehote je sťažnosť vybavená (napr. ústne sťažnosti sú vybavované priamo pracovníkmi KC so súčasným informovaním užívateľa o možnosti podania sťažnosti nadriadenému pracovníkovi; písomné sťažnosti sú riešené odborným garantom KC ich prešetrením, vyvedením opatrení a realizovaním zmien a pod.);
> spôsob informovania užívateľa o výsledku riešenia sťažností – určenie, akým spôsobom, v akej lehote a kým je sťažovateľ informovaný o výsledku riešenia (v prípade anonymných sťažností sťažnosť aj spôsob jej vyriešenia môžu byť zverejnené v písomnej podobe na nástenke KC) a zároveň informácia o možnom postupe v prípade nespokojnosti s výsledkom riešenia sťažnosti (napr. vznesenie sťažnosti poskytovateľovi či príslušnému odboru samosprávneho kraja);
> spôsob uchovávania sťažností – získané sťažnosti a ďalšie formy spätnej väzby KC eviduje spolu so spôsobom ich riešenia (prijatými opatreniami a pod.).

⁸⁴ Vzhľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby Komunitného centra je možné jej využívanie aj bez uvedenia mena a priezviska či iných identifikačných údajov užívateľa sociálnej služby.

⁸⁵ V zmysle § 9 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník).

⁸⁶ V súlade s § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁸⁷ Pre potreby národného projektu PVSSKIKÚ KC sa riadia Prílohou č. 5 – Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR.

⁸⁸ Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁸⁹ Spôsob podávania, prijímania, evidovania a prešetrovania sťažností je upravený v zákone č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Okrem spôsobu riešenia sťažností postup (metodika) obsahuje taktiež opis, akým spôsobom KC **proaktívne získava spätnú väzbu** od užívateľov sociálnej služby a od účastníkov na aktivitách – môže byť získavaná priebežne (napr. prostredníctvom už spomínanej umiestnenia boxu na: priania, sťažnosti a nápady) a/alebo v pravidelných intervaloch (napr. prostredníctvom hodnotiacich spätoväzobných dotazníkov, distribuovaných užívateľom jednotlivých činností a aktivít, kresbovými metódami v prípade detí, esejistickou súťažou v prípade mládeže). Spätná väzba by mala byť implementovaná do rozvojových dokumentov komunitného centra (Plán komunitného centra, Plán činností a aktivít) buď ako príklad dobrej praxe, alebo ako impulz na riešenie nedostatkov v kvalite poskytovaných služieb.

8.5 Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov

Komunitné centrum by malo mať písomne zadaný spôsob a postup prijímania nových pracovníkov, ktorý obsahuje kritériá na výber pracovníkov na jednotlivé pozície⁹⁰ a zároveň plán zaškoľovania a adaptácie nových pracovníkov, ktorý by mal zahŕňať minimálne nasledovné oblasti:

- Určenie pracovníka, ktorý je zodpovedný za proces adaptácie a zaškoľovania nových pracovníkov. Je optimálne, aby proces bol vedený nadriadeným pracovníkom (odborným garantom KC, prípadne iným povereným zamestnancom poskytovateľa – koordinátorom).⁹¹ V prípade, že to nie je možné, proces by mal viesť služobne starší kolega na obdobnej pozícii. Poverený pracovník by sa mal novému zamestnancovi KC venovať minimálne počas obdobia 3 mesiacov po jeho nástupe.
- Určenie informácií/oblastí, ktoré musia byť odovzdané pracovníkovi na začiatku výkonu jeho práce. Môžu zahŕňať napríklad:
 - > štruktúru KC a zodpovednosti jednotlivých pracovníkov KC;
 - > informácie o užívateľoch a o spôsobe vedenia evidencie o užívateľoch a o realizovaných intervenciách;
 - > oboznámenie sa s prevádzkou KC, s pravidlami KC pre pracovníkov a spolupracovníkov KC, s pravidlami pre užívateľov;
 - > oboznámenie sa s právami pre užívateľov služieb;
 - > informácie o: spolupracujúcich inštitúciách a organizáciách a o kontaktoch na nich;
 - > a ďalšie.
- Určenie postupov ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti nového pracovníka, ako napríklad:
 - > zaškolenie do: štandardov, metodík a postupov práce s užívateľmi služieb v KC – realizované kolegami alebo iným odborníkom;
 - > absolvovanie stáže (optimálne do 3 mesiacov od nástupu) – noví pracovníci by mali absolvovať stáž v inom komunitnom centre (minimálne v rozsahu 1 deň). Výber konkrétneho KC by sa mal odvíjať od očakávanej odbornej profilácie nového pracovníka;

- > absolvovanie ďalšieho vzdelávania, ktoré doplní požadovanú kvalifikáciu pracovníka vzhľadom na potreby KC;
- > vyhradenie pracovného času (minimálne počas úvodných 3 mesiacov) na: samoštúdium a seba-vzdelávanie nového pracovníka;
- > naplánovanie účasti nového pracovníka na supervízii.

8.6 Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov

V prípade komunitných centier, ktoré majú menší počet pracovníkov, Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov môže mať pomerne jednoduchú podobu prehľadnej tabuľky, v ktorej sú uvedené oblasti vzdelávania (alebo konkrétne kurzy), ktoré by pracovníci KC mali absolvovať v určitom časovom horizonte. Naplánované vzdelávanie by však vždy malo korešpondovať s aktuálnymi potrebami (cieľových skupín a komunitného centra ako takého) a s potrebnými (resp. s chýbajúcimi) kompetenciami na strane pracovníka KC. Ako príklad zjednodušeného vzdelávacieho plánu uvádzame nasledovnú tabuľku⁹²:

Meno a priezvisko pracovníka	Pozícia	Vzdelávanie (názov, obsah)
AB	Odborný garant KC	Individuálne plánovanie BOZP
CD	Pracovník KC	Zvládanie agresívneho správania klientov
EF	Ekonom	Tvorba výročnej správy

Špecifickejšie individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov by mali obsahovať detailnejší opis rôznorodých aktivít zameraných na rozvoj odborných kompetencií zamestnancov (naplánované vzdelávanie, konferencie, semináre, stáže a pod.) vrátane konkrétnych termínov ich realizácie. Individuálne plány sú zároveň dobrým nástrojom na podporu motivácie zamestnancov – je vhodné pripravovať ich na pravidelnej báze spolu s konkrétnym pracovníkom a následne ich vyhodnocovať (napr. raz ročne).

⁹⁰ V prípade KC, zapojených do NP PVSSKIKÚ, poskytovatelia sa riadia Prílohou č. 4 Príručky 4: Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR.

⁹¹ V prípade KC, zapojených do PVSSKIKU, do procesu adaptácie a zaškoľovania nového pracovníka sa zapája aj príslušný regionálny koordinátor.

⁹² Inšpirované podkladovým materiálom na seminár Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby II., realizovaný Radou pre poradenstvo v sociálnej práci (autor: PhDr. Miroslav Cangár, PhD.).

8.7. Plán supervízie

Rovnako ako plán rozvoja ďalšieho vzdelávania, aj plán supervízie môže mať podobu jednoduchej prehľadnej tabuľky, zahŕňajúcej konkrétne termíny plánovanej individuálnej supervízie jednotlivých pracovníkov, ako aj skupinové supervízne stretnutia a prípadnú plánovanú organizačnú supervíziu. Plán supervízie môže zahŕňať aj interné intervízne stretnutia, realizované pre pracovníkov či pre dobrovoľníkov KC vo vlastnej rézii. Supervízia by mala byť zabezpečená pre všetkých pracovníkov a spolupracovníkov KC, ktorí priamo pracujú s užívateľmi (teda aj pre dobrovoľníkov).

8.8 Výročná správa organizácie

Neverejní poskytovatelia sociálnej služby alebo poskytovatelia sociálnej služby, ktorí sú právnickými osobami založenými obcou alebo vyšším územným celkom, každoročne vypracovávajú výročnú správu. V súvislosti s poskytovaním sociálnej služby Komunitné centrum výročná správa obsahuje najmä:⁹³

- prehľad o poskytovaní sociálnej služby a o inom predmete činnosti a podnikania, vykonávanom poskytovateľom v príslušnom kalendárnom roku;
- ročnú účtovnú závierku a zhodnotenie základných údajov v nej obsiahnutých;
- výrok audítora k ročnej účtovnej uzávierke (je povinnou súčasťou, ak príjmy z verejných prostriedkov v roku, za ktorý je ročná účtovná závierka zostavená, prekročia sumu 33 193 eur alebo ak všetky príjmy poskytovateľa prekročia sumu 165 969 eur);
- prehľad o príjmoch (o výnosoch) v členení podľa zdrojov a o výdavkoch (o nákladoch);
- stav a pohyb majetku a záväzkov;
- ekonomicky oprávnené náklady na jedného užívateľa sociálnej služby podľa druhu poskytovanej sociálnej služby za kalendárny rok.

Výročná správa by mala obsahovať taktiež opis činností a výsledkov v oblasti poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zaslať ju vyššiemu územnému celku v termíne do 15. júla roka, ktorý nasleduje po kalendárnom roku, za ktorý je výročná správa vypracovaná. Okrem toho ju zverejňuje v tlačenej podobe a sprístupňuje ju v mieste svojho sídla a v mieste poskytovania sociálnej služby, ako aj v elektronickej podobe na svojej webovej stránke, spracovanú zrozumiteľnou formou pre rozličné cieľové skupiny.

V prípade poskytovateľov, ktorými sú obec alebo právnická osoba zriadená obcou, alebo vyšším územným celkom, poskytovateľ má písomne vypracovaný záverečný účet, ktorý obsahuje náležitosti podľa § 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy. Záverečný účet prerokováva obec alebo vyšší územný celok najneskôr do šiestich mesiacov po skončení príslušného kalendárneho roka.

8.9 Postup prijímania darov a dotácií

S cieľom transparentnosti prijímania a využívania darov poskytovateľ sociálnej služby komunitného centra má vypracovaný postup a pravidlá prijímania darov. Dokument by mal obsahovať určenie konkrétneho pracovníka, ktorý je oprávnený dary prijímať. Peňažné aj nepeňažné dary by mali byť prijímané výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom a mali by byť zaevidované. Súčasťou postupu prijímania darov je pomenovanie možných konfliktov záujmov, ktoré vyplývajú z prijatia darov, ako aj pravidlá, ktoré im majú zabrániť (ako príklad možno uviesť prijímanie darov od užívateľa sociálnej služby alebo od jeho rodinných príslušníkov, alebo od subjektov, ktorých záujmy môžu byť v rozpore so záujmami užívateľov – napr. nebankové subjekty). Prijaté dary a spôsob ich použitia musia byť zverejňované (napr. v rámci výročnej správy poskytovateľa alebo iným obvyklým spôsobom).

93 § 67a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

9 Zoznam bibliografických odkazov:

- Bauman, Z. 2006. *Komunita*. Bratislava : Vydavateľstvo spolku slovenských spisovateľov.
- Brichtová, L. – Repková, K. 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu (v kontexte zmien zákona o sociálnych službách od roku 2014)*. Bratislava : Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- Bútorová, Z. – Gyárfášová, O. Občianska participácia: trendy, problémy, súvislosti. In *Sociológia* 42, č. 5, 2010.
- Čerešník, M. 2012. *Ecce homo v centre súčasnej psychodiagnostiky*. Nitra : Enigma.
- Čerešníková, M. – Hapalová, M., Horváthová, B., Momot, A. 2015. *Systém benchmarkingu v komunitných centrách*. Bratislava : Implementačná agentúra ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.
- Fellin, Kramer, Specht In Kirst – Ashman, K. K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago : Nelson –Hall Publishers.
- Hartl, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha : SLON.
- Henderson, P. – Thomas, D. N. 2007. *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách*. Nitra : Centrum komunitného rozvoja.
- Kolektív autorov. 2012. *Kaj džas komunitná práca?* Bratislava : Nadácia Milana Šimečku.
- Kolektív autorov. 2003. *Príručka objavovateľa stratených území*. Bratislava : Nadácia Milana Šimečku.
- Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál.
- Metodické usmernenie č. 1/2013 k pojmu osobné údaje*. Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, 2013. [cit. 6. 9. 2016].
- Dostupné na internete: https://dataprotection.gov.sk/uouu/sites/default/files/metodicke_usmernenie_c_1_2013_k_pojmu_osobne_udaje.pdf
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015 – 2020*. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, 2011. [cit. 22. 6. 2016].
- Dostupné na internete: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/nprss-2015-2020.pdf>
- Nariadenie vlády 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko*.
- Oláh, M. – Iglarová, B. 2015. *Sociálne služby v legislatíve a v praxi*. 2. vyd. Bratislava : IRIS.
- Pavelová L. a kol. 2013. *Komunitná sociálna práca – sociálna práca v komunite*. Bratislava : IRIS.
- Repková, K. a kol. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava : Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2015. [cit. 20. 6. 2016]. Dostupné na internete: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf>
- Štandardy komunitných centier*. Bratislava : Človek v tísi – pobočka Slovensko, 2010.
- Štandardy komunitných centier Národného projektu Komunitné centrá*. Bratislava : Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, 2014.
- Vitálošová, I. 2013. *Komunitná práca – komunitný rozvoj*. Bratislava : IRIS.
- Vyhláška č. 210/2016 Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky 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*.
- Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov*.

Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (tzv. antidiskriminačný zákon).

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. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Žilová, A. 2003. *Komunitná práca s komunitou s vysokou mierou nezamestnanosti*. Banská Bystrica : UMB.

Príloha 1: Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby

V nasledujúcej časti ponúkame prehľad kritérií, štandardov a indikátorov, ktoré tvoria Prílohu č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a ktoré by každý registrovaný poskytovateľ sociálnej služby mal naplňovať⁹⁴. S postupmi a s pravidlami, spracovanými v súlade s uvedenou prílohou zákona, poskytovateľ by mal oboznámiť ako svojich zamestnancov, tak aj užívateľov sociálnych služieb. Zároveň musí umožniť vykonanie hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby⁹⁵.

Pri jednotlivých kritériách uvádzame prehľad dokumentácie, v ktorej môže byť špecifikované napĺňanie daného štandardu v podmienkach konkrétneho komunitného centra či poskytovateľa. Základné požiadavky na uvedené dokumenty, ktoré si komunitné centrum musí vypracovať samostatne, sú špecifikované v kapitole 8: *Ďalšia dokumentácia komunitného centra*.

Pri hodnotení podmienok kvality⁹⁶ sociálnej služby však komunitné centrum okrem vlastnej dokumentácie môže predložiť aj samotné štandardy komunitných centier, ak ich implementuje do praxe. Z tohto dôvodu v rámci každého kritéria je uvedená relevantná oblasť štandardov komunitných centier, ktorá opisuje spôsob jeho napĺňania v podmienkach sociálnej služby Komunitného centra.

I. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Kritérium	1.1 Základné ľudské práva a slobody
Štandard	Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmýšľania národného, alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo k: etnickej skupine, majetku, rodu, alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a s princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si vybral prijímateľ sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred: diskrimináciou, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa: medzinárodných dohôd, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre; 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra; V prípade neverejných poskytovateľov – Štatút, Stanovy; Zriaďovacia listina KC; Prevádzkový poriadok KC (najmä časť riešenia krízových situácií); Postup jednania so záujemcom o službu; Pravidlá a práva užívateľov služieb; Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce; A ďalšie.

⁹⁴ § 9, ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁹⁵ § 9, ods. 8 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

⁹⁶ Hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby podľa § 104 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách bude prebiehať od 1. 1. 2018.

Kritérium	1.2 Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, aj smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre; Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností ⁹⁷ ; Individuálne plány (ak ich KC vytvára); Webová stránka, informačné materiály a letáky; A ďalšie.

⁹⁷ Komunitné centrum môže mať vlastné metodiky alebo pri poskytovaní odborných a ďalších činností môže využívať *Súbor metodík z jednotlivých oblastí pre potreby KC*, ktorý bude vydaný v rámci NP PVSSKIKÚ.

Kritérium	1.3 Vzťahy, rodina a komunita
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a v účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ dodržiava právo na rovnosť príležitostí.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 3 Princípy a hodnoty práce v komunitnom centre; 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra; 5.6 Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností zameraných na prácu s rodinami ⁹⁸ ; Zakladajúce dokumenty (napr. Stanovy, Štatút, Zriaďovacia listina KC); Dokumentácia partnerstiev (napr. zoznam partnerských a spolupracujúcich inštitúcií, dohody o spolupráci); Dokumentácia dobrovoľníckeho programu; Dokumentácia o zrealizovaných komunitných aktivitách; Individuálne plány (ak ich KC vytvára); A ďalšie.

⁹⁸ Komunitné centrum môže mať vlastné metodiky alebo pri poskytovaní odborných a ďalších činností môže využívať *Súbor metodík z jednotlivých oblastí pre potreby KC*, ktorý bude vydaný v rámci NP PVSSKIKÚ.

II. Oblasť: Procedurálne podmienky

Kritérium	2.1 Vymedzenie cieľa a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu voči prijímateľovi sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a na rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a cieľ poskytovania sociálnej služby zameraný na: zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup voči prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k: spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb, a aktívne ju naplňa aj realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý prijímateľa sociálnej služby vedie k spoluzodpovednosti, ku spolurozhodovaniu a ku splnomocňovaniu, a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby pre prijímateľov sociálnych služieb, pre ich rodinu a pre iné fyzické osoby vytvára priestor na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať ku strategickej vízii, k cieľom, ku stratégii a k plánu poskytovania sociálnej služby a aby takto podporili zabezpečenie súladu cieľa a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 2 Sociálna služba Komunitné centrum; 5.1 Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum; Plán činnosti komunitného centra a jeho pravidelné aktualizácie; v prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút; Zriaďovacia listina komunitného centra; Webová stránka, letáky; A ďalšie.

Kritérium	2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy
Štandard	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity, a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Indikátor	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 5.2 Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra, 5.3 Forma a rozsah poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum; Plán činnosti komunitného centra; Prevádzkový poriadok komunitného centra; Otváracie hodiny a časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností; Mesačné a týždenné plány činností; Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu; Webová stránka; letáky; A ďalšie.

Kritérium	2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a o povinnostiach, ktoré vyplývajú pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.4 Jednanie so záujemcom o službu a dohoda o poskytovaní sociálnej služby, 5.5 Spôsob evidencie užívateľov služieb komunitného centra a ochrana osobných údajov;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Práva a pravidlá užívateľov služieb (zverejnené na viditeľnom mieste v KC);</p> <p>Informačné materiály pre užívateľov sociálnych služieb a pre záujemcov o službu;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.4 Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
Štandard	Postupy a pravidlá na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a o vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby v písomnej forme má definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie cieľa a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a o vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.1 Účel a obsah sociálnej služby Komunitné centrum, 5.2 Činnosti, metódy a techniky práce komunitného centra;</p> <p>Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností⁹⁹;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>A ďalšie.</p>

⁹⁹ Komunitné centrum môže mať vlastné metodiky alebo pri poskytovaní odborných a ďalších činností môže využívať *Súbor metodík z jednotlivých oblastí pre potreby KC*, ktorý bude vydaný v rámci NP PVSSKIKÚ.

Kritérium	2.5 Určenie postupov a pravidiel na: vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby
Štandard	Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný aj pre prijímateľa sociálnej služby a pre jeho rodinu i komunitu. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a na realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak prijímateľom sociálnej služby je maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby prijímateľ sociálnej služby mohol žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si vybral prijímateľ sociálnej služby na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.</p>

Indikátor	<p>Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory. 2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a pri definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom. 2.2 Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka. 2.3 Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky: <ol style="list-style-type: none"> a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa, b) merateľnosť cieľa, c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby, d) reálnosť cieľa, e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa. 3. Voľba a opis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou aj inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne opísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce. 4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, musí mať v písomnej forme naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory. 5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	V prípade sociálnej služby Komunitného centra poskytovateľ nie je povinný vytvárať individuálne plány pre užívateľov sociálnych služieb. Pri hodnotení podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v prípade sociálnej služby Komunitné centrum kritérium 2.5 sa považuje za splnené úplne. ¹⁰⁰ Avšak ak sú vytvárané individuálne plány s užívateľmi, mali by sa napĺňať zadaný štandard a indikátor.

¹⁰⁰ § 104, ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Kritérium	2.6 Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, s jeho rodinou a s inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 4 Ochrana práv užívateľov služieb komunitného centra;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument, v ktorom sú zadefinované pravidlá na predchádzanie a na riešenie krízových situácií);</p> <p>Register telesných a netelesných obmedzení;</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v pre nich zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb
Štandard	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine, a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie pre nich dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb i schopností.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a s prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie; a využíva alternatívne spôsoby aj metódy komunikácie, pričom komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a o podmienkach poskytovania sociálnej služby.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a o prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, o druhoch sociálnych služieb, o formách a o spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby boli podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste, a tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.4 Jednanie so záujemcom o službu a dohoda o poskytovaní sociálnej služby, 7.2 Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra;</p> <p>Postup (metodika) jednania so záujemcom o službu;</p> <p>Prevádzkový poriadok komunitného centra;</p> <p>Informačné materiály a letáky pre užívateľov sociálnych služieb a pre záujemcov o službu;</p> <p>Webová stránka;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov (vzdelávanie zamestnancov v oblasti komunikačných zručností);</p> <p>A ďalšie.</p>

Kritérium	2.8 Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na: sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a s fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a s prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby prijímateľovi sociálnej služby boli poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 5.6 Postavenie komunitného centra v kontexte iných verejných služieb; Písomne vypracovaný zoznam spolupracujúcich inštitúcií s kontaktmi na ne; Oznamy a informácie na nástenkách KC (o sociálnych a o iných odborných službách, o dostupnej záujmovej činnosti, o centrách voľného času atď.); A ďalšie.

Kritérium	2.9 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby, alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov na kvalitu vzhľadom na sociálne služby, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a na riešenie sťažností osôb na kvalitu a na spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, od ich rodín a od iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky poskytovateľ sociálnej služby vníma ako zdroj ďalšieho skvalitňovania ním poskytovaných sociálnych služieb.

Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.7 Podpora kvality komunitného centra;</p> <p>Postup získavania spätnej väzby od užívateľov služieb (vrátanie pravidiel a postupu na podávanie a na vybavovanie sťažností, pripomienok a návrhov na: kvalitu a činnosť komunitného centra, ktorý by mal byť dostupný aj pre užívateľov služieb v pre nich zrozumiteľnej podobe);</p> <p>Register prijatých sťažností;</p> <p>Dotazníky pre užívateľov služieb alebo iné formy získavania spätnej väzby;</p> <p>A ďalšie.</p>
--	---

Kritérium	2.10 Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či spôsob poskytovania sociálnej služby je v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade so zámerom a s cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia ¹⁰¹ . Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor	<p>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje.</p> <p>Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) u poskytovateľa sociálnej služby má stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a v zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na stážových pobytoch v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné pre prijímateľov sociálnych služieb, pre jeho rodinu a komunitu.</p>
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	<p>Štandardy komunitných centier – časť 5.7 Podpora kvality komunitného centra;</p> <p>Plán činnosti komunitného centra (a jeho aktualizácie – minimálne raz ročne);</p> <p>Plán supervízie;</p> <p>Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov;</p> <p>Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov;</p> <p>A ďalšie.</p>

¹⁰¹ Ak je to relevantné, tvorba individuálnych plánov nie je povinnou súčasťou poskytovania služieb užívateľom v komunitnom centre.

III. Oblasť: Personálne podmienky

Kritérium	3.1 Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84, s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickému vízi, poslaniu a cieľom organizácie aj aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a so zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, s poslaním, s cieľmi, s organizačnou štruktúrou a s kompetenciami zamestnancov a s ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov na napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cielavedome a aktívne vytvára podmienky na: spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.

Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 6.1 Personálne zabezpečenie činnosti komunitných centier; Zriaďovacia listina komunitného centra; Plán komunitného centra; Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument) obsahujúci organizačnú štruktúru komunitného centra; Pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje; Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov; A ďalšie.
--	--

Kritérium	3.2 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, na zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb rozhodujúcim kritériom je odborná kvalifikovanosť na danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi poskytovateľ sociálnej služby umožňuje získať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca v spolupráci s ním bol vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.
Dokumenty, v ktorých KC môže kritérium spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov; Príloha č. 4: Príručky pre zapojené subjekty NP PVSSKIKU – Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR ¹⁰² ; Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov; Prevádzkový poriadok komunitného centra (alebo obdobný dokument) obsahujúci organizačnú štruktúru komunitného centra; Pracovné náplne jednotlivých pozícií a/alebo profily pracovných miest, v rámci ktorých sú vymedzené činnosti KC, na ktoré sa daný pracovník špecializuje; Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov; Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov; A ďalšie.

102 Dostupné na internete:
https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kc/29_04_2016_AKTUALIZACIA/Priloha_c._4_Prirucky_Postup_pri_obsadzovaní_pracovnych_pozícií_KC_NDC_NSSDR.doc

Kritérium	3.3 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania, a spôsob ich naplnenia
Štandard	Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a z oblastí ich pracovnej činnosti, z úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý spolu so zamestnancom je pravidelne vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup ku zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a o právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a na realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na ďalšom vzdelávaní v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.
Dokumenty, v ktorých KC môže kritérium spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov; Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov; Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov; Plán supervízie; A ďalšie.

Kritérium	3.4 Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na skupinovej a na individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu, alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou, alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 6.2 Profesionálny rozvoj pracovníkov a pracovných tímov; Plán supervízie; Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov; A ďalšie.

IV. Oblasť: Prevádzkové podmienky

Kritérium	4.1 Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard	Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.
Indikátor	Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je poskytovaná sociálna služba, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi, a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je poskytovaná sociálna služba, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a aby neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 7.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby Komunitné centrum; Prevádzkový poriadok komunitného centra; A ďalšie.

Kritérium	4.2 Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné pre prijímateľa sociálnej služby, pre jeho rodinu, komunitu a pre verejnosť v prijateľnej a v zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Štandard	Prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti poskytovateľ sociálnej služby poskytuje také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú poskytované sociálne služby, v miestnej komunite a na verejnosti, a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách, a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Štandardy komunitných centier – časť 7.2 Informovanosť o činnosti a o aktivitách komunitného centra; Prevádzkový poriadok komunitného centra; Webová stránka, letáky, informačné materiály pre užívateľov služieb komunitného centra; A ďalšie.

Kritérium	4.3 Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách alebo hodnotenie záverečného účtu
Štandard	Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a (zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách). Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou, alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.
Indikátor	Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a o hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka. Poskytovateľ sociálnej služby má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a má určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a na všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovej stránke poskytovateľa sociálnej služby.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	V prípade neverejných poskytovateľov a poskytovateľov sociálnych služieb, ktorými sú právnické osoby, založené obcou alebo vyšším územným celkom: Výročná správa; Poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou, alebo vyšším územným celkom: Záverečný účet.

Kritérium	4.4 Určenie pravidiel prijímania darov
Štandard	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.
Indikátor	Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a má určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a cieľa použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.
Dokumenty, v ktorých KC kritérium môže spracovať	Postup prijímania darov a dotácií.

Príloha 2: Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky

Preambula I.

(1) Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj zmocnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, spoločnej zodpovednosti a rešpektovanie rozmanitosti sú ústredné pre sociálnu prácu. Podopretá teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitnými a miestnymi poznatkami, sociálna práca sa zaoberá ľuďmi a štruktúrami, aby podnecovala životné zmeny a zlepšovala blaho.¹

(2) Je nielen poslaním, ale aj povinnosťou sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, vykonávať sociálnu prácu svedomito a zodpovedne, dodržiavať pri jej výkone najvyšší možný štandard profesionality v súlade s právnymi predpismi a dostupnými vedeckými poznatkami tak, aby sociálna práca bola vykonávaná vždy v prospech klienta a so zreteľom na najlepší záujem klientov sociálnej práce. Etické povedomie je zásadnou súčasťou profesionálnej činnosti sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce. Jeho schopnosť a záväzok konať eticky je základným aspektom kvality výkonu sociálnej práce.

(3) Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce (ďalej len „komora“) je profesijná organizácia, ktorá združuje sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce a tento kódex je súborom pravidiel, ktorými sa riadia všetci členovia komory.

(4) Hlavným cieľom Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce (ďalej len „etický kódex“) je úsilie o napĺňanie poslania sociálnej práce tak, ako je definované v medzinárodnej definícii IFSW/IASSW (2014). Okrem toho etický kódex:

- predstavuje kľúčové etické hodnoty profesie a základné etické princípy v rámci jednotlivých oblastí zodpovednosti,
- je oporou pre: sociálnych pracovníkov, asistentov sociálnej práce a študentov sociálnej práce,
- poskytuje etické štandardy výkonu praxe sociálnej práce,
- je nástrojom na hodnotenie profesionálneho etického konania,
- podporuje etickú diskusiu a reflexiu,
- prispieva k identite sociálnej práce ako profesie a posilňuje jej status.

(5) Etický kódex podporuje formovanie profesie sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce a jeho dodržiavanie je jedným zo základných predpokladov profesionálneho výkonu sociálnej práce, ako aj úcty spoločnosti k tejto profesii. Dodržiavanie etického kódexu je preto v záujme všetkých sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce nezávisle od statusu člena komory.

(6) Komora pri vydávaní stanovísk k etickým otázkam výkonu sociálnej práce sa riadi etickým kódexom.

1 Hodnoty sociálnej práce

(1) Sociálna práca je dynamicky sa rozvíjajúcou profesiou, založenou na hodnotách, akými sú sociálna spravodlivosť, ľudská dôstojnosť a dôležitosť medziludských vzťahov. Je komplexnou profesiou, ktorá nachádza uplatnenie v rôznych rezortoch a oblastiach spoločnosti.

1.1 Sociálna spravodlivosť

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) má zodpovednosť za podporu sociálnej spravodlivosti vo vzťahu k celej spoločnosti, ako aj vo vzťahu voči ľuďom, ktorí užívajú služby sociálnej práce,
- b) usiluje sa zaistiť všetkým ľuďom prístup k potrebným informáciám, službám a zdrojom, rovnosť príležitostí a účasť na procese rozhodovania. Vytvára podmienky, ktoré užívateľom služieb sociálnej práce umožňujú dosiahnuť to, na čo majú právo.,
- c) napomáha odstránenie prejavov a príčin sociálnej nespravodlivosti, diskriminácie, útlaku a bariér podporujúcich sociálne vylúčenie. Angažuje sa za dosiahnutie sociálnej zmeny, sociálneho rozvoja a sociálnej inklúzie, zvlášť v prospech zraniteľných a utláčaných jednotlivcov a skupín ľudí.

(2) Služby sociálnej práce sú poskytnuté každému žiadateľovi bez ohľadu na pôvod, farbu pleti, rasu, etnickú príslušnosť, národnosť, jazyk, vek, pohlavie, rod, sexuálnu orientáciu, zdravotný stav, vierovyznanie, politické presvedčenie, manželský a rodinný stav, sociálno-ekonomický status a bez ohľadu na to, akú má účasť na živote celej spoločnosti.

1.2 Ľudská dôstojnosť

(1) Sociálna práca je založená na rešpektovaní dôstojnosti všetkých ľudí bez rozdielu a na dodržiavaní ľudských práv, ako sú uvedené v medzinárodných dokumentoch.²

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) s každým človekom zaobchádza dôstojne, úctivo, majúc na zreteli individuálne rozdiely, kultúrnu, náboženskú, národnostnú a etnickú rôznorodosť,
- b) usiluje sa o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť.

1.3 Dôležitosť medziludských vzťahov

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) rozpoznáva dôležitosť medziludských vzťahov;
- b) snaží sa posilňovať a zmocňovať ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje sa o podporu riešenia problémov v medziludských vzťahoch;
- c) buduje a rozvíja profesionálne vzťahy. Váži si a rešpektuje prínos kolegov z iných inštitúcií a z pomáhajúcich profesií.

2 Etická zodpovednosť

(1) Hodnoty sociálnej práce pri výkone profesie sa vyjadrujú eticky zodpovedným rozhodovaním a konaním. Etická zodpovednosť sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce sa prejavuje nielen voči užívateľom služieb, pracovisku, kolegom, profesii a spoločnosti, ale aj voči sebe samému.

2.1 Zodpovednosť voči klientom

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) má prvoradú zodpovednosť voči osobám, ktoré užívajú služby sociálnej práce;
- b) nepoškodzuje klientov ani nepodriaďuje ich potreby a záujmy svojim vlastným potrebám a záujmom, zaobchádza s nimi bezúhonne, s účasťou, s rešpektom a vytvára s nimi vzťah založený na báze dôvery;
- c) v komunikácii s klientmi alebo o nich sa nevyjadruje znevažujúco ani pejoratívne;
- d) rešpektuje príslušnosť k sociálnym skupinám, národnostnú, etnickú a kultúrnu rôznorodosť jednotlivcov, skupín a komunit;
- e) podporuje, posilňuje a zmocňuje klienta na: vlastnú zodpovednosť, vlastné návrhy riešení, spoluúčasť a sebaurčenie. Rešpektuje a chráni pritom jeho biologickú, psychickú, kultúrnu, spirituálnu a sociálnu integritu;
- f) zaujíma sa o celého človeka v rámci rodiny, komunity, spoločenského a prirodzeného prostredia a usiluje sa o spoznávanie všetkých dôležitých aspektov jeho života;
- g) zameriava sa na silné stránky jednotlivcov, skupín, rodín a komunit, ktorí užívajú služby sociálnej práce;
- h) napomáha začlenenie užívateľov služieb sociálnej práce do sociálnej siete podporných osobných vzťahov, napomáha klientovi pri riešení problémov týkajúcich sa ďalších oblastí jeho života;
- i) aj v osobitých prípadoch klientov, ktorí majú dlhodobé alebo trvalé zdravotné postihnutie, obmedzenú spôsobilosť na právne úkony, detí, seniorov a iných zraniteľných skupín, sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa usiluje o dosiahnutie čo najväčšej miery ich autonómie a participácie na rozhodovaní so zreteľom na ich osobu.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje klientovo súkromie. Dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné na poskytovanie služieb sociálnej práce. Je povinný chrániť všetku dokumentáciu užívateľov služieb pred zneužitím. Rešpektuje právo klienta nahliadať do dokumentácie týkajúcej sa jeho osoby, ak osobitné zákony neustanovujú inak.

(3) Pre všetky situácie, ktoré sú v oblasti výkonu profesionálnej sociálnej práce, platí zásadné pravidlo o mlčanlivosti. Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je povinný vyžiadať si súhlas klienta pri všetkých pracovných postupoch, ktoré priamo a nepriamo s ním súvisia, ako aj pri informovaní tretej osoby, na video- alebo audiovizuálne zaznamenávanie a ich zverejňovanie na študijné alebo na vedecké spracovanie. Osobitý zreteľ sa venuje informáciám spadajúcim pod ochranu osobných údajov, ktoré sú upravené osobitým predpisom upravujúcim ochranu osobných údajov.⁴ Povinnosť mlčanlivosti platí aj po skončení poskytovania služby alebo pracovného pomeru. Výnimky môžu byť odôvodnené len na základe vyššej etickej (napr. ochrana života alebo najlepšie záujmy dieťaťa), alebo zákonnej požiadavky (napr. oznámenie trestného činu).

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce informuje užívateľov služieb o: spôsobe, rozsahu, možnostiach a dôsledkoch, ako aj o predpokladaných neželaných rizikách odbornej pomoci.

(5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje hranice medzi osobným a profesionálnym životom. Pracovné postavenie voči klientovi v žiadnom prípade nesmie byť zneužitú vo vlastný prospech a neoprávnené výhody sexuálneho, politického, sociálneho alebo ekonomického charakteru. S užívateľmi služieb ani s ich blízkymi rodinnými príslušníkmi nenadväzuje partnerský alebo sexuálne orientovaný vzťah. Nezneužíva svoje postavenie na osobné obohatenie ani na zvýhodňovanie svojich príbuzných a známych.

(6) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce akceptuje a podporuje ukončenie poskytovania služieb klientom vtedy, keď si títo dokážu pomôcť sami, keď služby sociálnej práce nie sú viac potrebné alebo neslúžia ich záujmom. Preventívna podpora klientov sa v takýchto prípadoch môže uskutočňovať prostredníctvom katamnézy.

(7) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je si vedomý svojich odborných a profesionálnych obmedzení a hraníc vlastnej kompetencie. Informuje klienta o možnostiach využívania všetkých služieb sociálnej práce a iných foriem pomoci, a to nielen v inštitúcii, v ktorej vykonáva sociálnu prácu. Je povinný zabezpečiť kontinuitu služieb a pomoci klientovi v prípade, že sú naďalej potrebné, hoci on sám z náležitých dôvodov končí s ich poskytovaním. Ak klientovi nie je schopný poskytnúť adekvátnu službu sociálnej práce, odvedie ho ku svojmu kolegovi, k inému pomáhajúcemu pracovníkovi alebo do inej inštitúcie.

2.2 Zodpovednosť voči sebe

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

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

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

(3) Zaobchádza zodpovedne s mocou v rámci poskytovania služieb sociálnej práce.

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce je zodpovedný za to, že jeho rozhodnutia budú eticky podložené.

2.3 Zodpovednosť na pracovisku

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce plní svoje povinnosti vyplývajúce zo záväzku voči zamestnávateľovi zodpovedne, svedomito a čestne v súlade s pracovnou zmluvou alebo s inou obdobnou zmluvou.

(2) V zamestnávateľských organizáciách aktívne spolupôsobí pri vytváraní takých pracovných podmienok, ktoré umožnia:

- poskytovanie kvalitných služieb sociálnej práce,
- predchádzanie a odstránenie všetkých foriem diskriminácie a násilia na pracovisku,
- uplatňovanie etických záväzkov vyplývajúcich z tohto kódexu.

2.4 Zodpovednosť voči kolegom

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje vedomosti, spôsobilosti a praktické skúsenosti kolegov a ostatných odborných pracovníkov.

(2) Pri odlišných pracovných postupoch berie ohľad na rozmanitosť a podporuje kolegiálnu diskusiu a dialóg.

(3) Povinnosťou sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce je venovať sa klientom svojich kolegov s profesionálnym prístupom a citlivosťou.

(4) Pri spoločnej zodpovednosti za klientov v rámci inštitúcie predpokladom kolegiálnej spolupráce je vzájomná dôvera a dohoda vzhľadom na spoločný postup poskytovania služieb sociálnej práce.

(5) Nevyjadruje sa znevažujúco a pejoratívne o svojich kolegoch pred klientmi a v rozhovoroch s nimi.

(6) Pri podozrení z neprofesionálneho alebo z eticky necitlivého správania svojho kolegu ako prvotný nástroj využije kolegiálne upozornenie. Pripomienky k práci kolegu vyjadruje na vhodnom mieste a primeraným spôsobom.

(7) Činnosť sociálnej práce vykonáva interdisciplinárne v kooperácii s inými profesiami, ako aj so všetkými osobami a s inštitúciami, ktoré môžu napomôcť optimálne sociálne fungovanie klientov.

(8) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce iniciuje a zapája sa do diskusií týkajúcich sa etiky so svojimi kolegami a so zamestnávateľmi.

2.5 Zodpovednosť v profesii

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce udržiava a vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslanie profesie sociálna práca.

(2) Snaží sa získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v profesionálnej praxi, a to najmä

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

(3) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce neustále udržiava profesionálne vystupovanie na úrovni vysokého štandardu. Uvedomuje si, že jeho profesionálne správanie ovplyvňuje dôveryhodnosť a verejnú mienku o profesii. Vyhýba sa takému konaniu, ktoré by spôsobilo zlú reputáciu profesie.

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce napomáha snahu profesijného spoločenstva sprístupniť služby čo najširšej verejnosti.

(5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má ochotne poskytovať odborné vedomosti a zručnosti študentom sociálnej práce počas výkonu ich odbornej praxe na pracovisku.

2.6 Zodpovednosť vzhľadom na spoločnosť

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce podporuje všeobecné blaho spoločnosti.

(2) Zasadzuje sa o: zlepšenie sociálnych podmienok v spoločnosti, spravodlivejšie rozdelenie spoločenských zdrojov a zabezpečenie prístupu k týmto zdrojom všetkým, ktorí to potrebujú.

(3) Pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí na zlepšenie kvality života pre všetkých občanov, a to s osobitým zreteľom na znevýhodnených a marginalizovaných jedincov, skupiny a komunity.

(4) Napomáha snahu profesionálneho spoločenstva sprístupniť služby sociálnej práce čo najširšej verejnosti.

3 Etické problémy a dilemy

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vyžaduje uznanie toho, že je zodpovedný za svoje správanie a konanie voči užívateľom služieb, ale aj voči ľuďom, s ktorými pracuje, teda voči kolegom, zamestnávateľom, ku profesionálnej organizácii a ku zákonom, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vo svojej práci sa môže stretnúť s rôznymi etickými problémami a dilemami. Tieto vyvstávajú zo samotnej povahy sociálnej práce. Niektoré z problémových oblastí zahŕňajú:

- skutočnosť, že lojalita sociálnych pracovníkov sa často nachádza v strede konfliktu záujmov;
- skutočnosť, že úloha sociálnych pracovníkov je zároveň pomáhajúca aj kontrolujúca;
- konflikty medzi povinnosťou sociálnych pracovníkov chrániť záujem ľudí, s ktorými pracujú, a požiadavky spoločnosti na efektivitu a na prospešnosť;
- skutočnosť, že zdroje v spoločnosti sú limitované.

(3) Preto je užitočné, aby sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa zoznamoval s dilemami svojej profesie, aby bol spôsobilý kriticky na ne reflektovať a systematicky postupovať pri konfrontácii s nimi. Musí byť pripravený uviesť dôvody svojich eticky podložených rozhodnutí.

(4) V procese etického rozhodovania sociálny pracovník a asistent sociálnej práce využíva postupy a nástroje napomáhajúce riešenie etických problémov a dilem, medzi ktoré patria analýza, konzultácia a diskusia s kolegami, s nadriadeným pracovníkom, so supervízorom, s ďalšími odborníkmi a s komorou. Postupy v takýchto prípadoch dôsledne zaznamenáva a dokumentuje.

(5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má právo v eticky problémových alebo v dilematických situáciách požiadať o konzultáciu komoru, ktorá vydáva stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce a poskytuje bezplatné poradenstvo v oblasti etiky sociálnej práce pre členov komory. V rámci komory v tejto oblasti kompetentným orgánom je profesijná rada komory. Jej súčasťou je etická komisia, ktorá vypracováva a predkladá stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce buď z vlastného podnetu, alebo z podnetu členov komory.

4 Závaznosť etického kódexu

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce, ktorý je členom komory, je povinný vykonávať sociálnu prácu v súlade s etickým kódexom a podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

(2) Etický kódex je jedným zo základných predpokladov profesionálneho výkonu sociálnej práce a dôveryhodnosti profesie v spoločnosti, preto jeho dodržiavanie je v najväčšom záujme všetkých sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce nezávisle od statusu člena komory.

(3) Poznanie, dodržiavanie a šírenie princípov etického kódexu sa odporúča aj študentom sociálnej práce, najmä vzhľadom na výkon odbornej praxe.

(4) Komora má povinnosť prijímať podnety vzhľadom na podozrenie z porušenia pravidiel etického správania. Podnet môže podať ktokoľvek vrátane užívateľov služieb, kolegov a zamestnávateľov.

(5) Orgánom komory kompetentným posudzovať podnety vo veci porušenia etického kódexu je disciplinárna komisia, ktorej činnosť a postavenie upravuje disciplinárny poriadok.

5 Záver

(1) V celom texte etického kódexu pod označením sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa chápu aj sociálne pracovníčky a asistentky sociálnej práce. Rešpektujúc, že v profesii sociálna práca pôsobí vo veľkej miere ženy, je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma než alternatívne výrazy (sociálny pracovník/čka a asistent/ka sociálnej práce). Podobne je to aj pri označení klient. Pretože etická zodpovednosť je osobnej povahy, v texte kódexu sa používa singulár (nie sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce).

(2) Termín *služby sociálnej práce* vyjadruje všetky druhy odborných činností, ktoré vykonáva sociálny pracovník alebo asistent sociálnej práce.

(3) Etický kódex používa pojmy *klient* a *užívateľ služieb* ako synonymá s vedomím, že v medzinárodnom terminologickom jazyku je uprednostňované označenie užívateľ služieb.

(4) V procese vzniku etického kódexu sa bral ohľad na nasledujúce dokumenty:

- 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,
- medzinárodný etický kódex „Etika v sociálnej práci – vyhlásené princípy“ (IFSW/IASSW, 2004),
- Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (1997),
- Etický kódex sociálnych pracovníkov Českej republiky (2006),
- iné národné kódexy sociálnej práce.⁵

(5) Profesionálna rada komory je zodpovedná za pravidelne vyhodnocovanie a za revíziu etického kódexu, a to najmenej raz v priebehu troch rokov.

(6) Uvedomujúc si, že etický kódex nemôže nahradiť vlastnú, vnútorne motivovanú zodpovednosť sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, predstavuje minimálne štandardy eticky zodpovedného konania pri výkone sociálnej práce a odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Etický kódex bol schválený snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 18. 9. 2015 a nadobúda účinnosť od 1. 10. 2015.

V Bratislave dňa 18. 9. 2015

Mgr. Peter Kulifaj, v. r.
predseda komory

Poznámky

- 1 Uvedená definícia je globálnou definíciou sociálnej práce Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov a Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce schválenou v júli 2014 v Melbourne (IFSW/IASSW, 2014).
- 2 Dôležité sú najmä dokumenty Organizácie spojených národov: Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948); Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach (1966); Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach (1966); Medzinárodný dohovor o odstránení všetkých foriem rasovej diskriminácie (1966); Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1979); **Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému a ponižujúcemu zaobchádzaniu či trestaniu** (1984); Dohovor o právach dieťaťa (1989); **Medzinárodný dohovor o ochrane práv všetkých migrujúcich pracovníkov a členov ich rodín (2004)**; Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006).
- 3 Na vyjadrenie obsahu anglického výrazu *empowerment* v texte sa používajú slovenské výrazy posilnenie a zmocnenie.
- 4 Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5 Ide o britský The Code of Ethics for Social Work (BASW, 2012), o americký Code of Ethics of the National Association of Social Workers (NASW, 2008), o nemecký Berufsethische Prinzipien des DBSH (DBSH, 1997), o švajčiarsky The Code of Ethics for Social Work (AS, 2010) a o rakúsky Ethische Standards – Berufspflichten für SozialarbeiterInnen (OBDS, 2004).

Príloha 3a: Súhlas užívateľa služieb s vyhotovovaním video- a audio-vizuálnych materiálov

Meno a priezvisko:

.....

Adresa trvalého bydliska:

.....

Súhlas dotknutej fyzickej osoby (ďalej aj „dotknutá FO“) na vyhotovovanie, na spracovávanie a na zverejňovanie video- a audiovizuálnych materiálov, vrátane ich poskytovania tretím osobám, s cieľom ich archivovania, spracovania a zverejňovania.

Ako dotknutá fyzická osoba týmto dávam súhlas

.....

(Názov, adresa sídla poskytovateľa sociálnych služieb, IČO)

(ďalej len „tretia osoba“)

na vyhotovovanie, spracovávanie a zverejňovanie video- a audiovizuálnych materiálov týkajúcich sa dotknutej FO, vrátane ich poskytovania tretím osobám, s cieľom ich archivovania, spracovania a zverejňovania; tento súhlas podľa predchádzajúcej vety sa udeľuje v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“), zákona č. 618/2003 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) a zahŕňa aj nevýhradnú licenciu na verejné reprodukovanie a na šírenie uvedených video- a audiovizuálnych materiálov, týkajúcich sa dotknutej FO, treťou osobou.

Uvedený súhlas sa vzťahuje aj na akékoľvek iné spracúvanie, nakladanie a archivovanie video- a audiovizuálnych materiálov, vrátane fotografií a mediálnych záznamov dotknutej FO, zverejňovaných na webovej stránke, TV) treťou osobou.

Tento súhlas je možné kedykoľvek odvolať.

V dňa

.....

(Podpis dotknutej FO)

Príloha 3b: Súhlas zákonného zástupcu s vyhotovovaním video- a audio-vizuálnych materiálov

Meno a priezvisko zákonného zástupcu dieťaťa:

.....

Adresa trvalého bydliska:

.....

Súhlas zákonného zástupcu dotknutej osoby (ďalej aj „zákonný zástupca dieťaťa“ a „dieťa“) na vyhotovovanie, na spracovávanie a na zverejňovanie video- a audiovizuálnych materiálov týkajúcich sa dieťaťa, vrátane ich poskytovania tretím osobám, s cieľom ich archivovania, spracovania a zverejňovania.

Ako zákonný zástupca dieťaťa

.....

(meno a priezvisko, dátum narodenia dieťaťa)

týmto dávam súhlas

.....

(Názov, adresa sídla poskytovateľa sociálnych služieb, IČO) (ďalej len „tretia osoba“)

na vyhotovovanie, na spracovávanie a na zverejňovanie video- a audiovizuálnych materiálov, týkajúcich sa dieťaťa, vrátane ich poskytovania tretím osobám, s cieľom ich archivovania, spracovania a zverejňovania; tento súhlas podľa predchádzajúcej vety sa udeľuje v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“), zákona č. 618/2003 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) a zahŕňa aj nevýhradnú licenciu na verejné reprodukovanie a na šírenie uvedených video- a audiovizuálnych materiálov týkajúcich sa dieťaťa, treťou osobou.

Uvedený súhlas sa vzťahuje aj na akékoľvek iné spracúvanie, nakladanie a archivovanie video- a audiovizuálnych materiálov, vrátane fotografií a mediálnych záznamov dieťaťa, zverejňovaných na webovej stránke, TV treťou osobou. Tento súhlas je možné kedykoľvek odvolať.

Vdňa

.....

(Podpis zákonného zástupcu dieťaťa)

