

# Správa o realizácii prípravnej fázy aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR

Spracovala: Kvetoslava Repková (garantka expertného tímu)

Bratislava, júl 2021

## Obsah

Zoznam skratiek .....	3
1 Úvod - projektový kontext.....	4
2 Ciele a predmet PFA .....	5
3 Priebeh PFA – prehľad a výsledky odborných aktivít .....	5
3.1 Okrúhle stoly aktérov k identifikácii potreby aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR.....	6
3.1.1 Cieľ a predmet okrúhlych stolov .....	6
3.1.2 Hlavné výsledky okrúhlych stolov .....	6
3.2 Dotazníkový prieskum u poskytovateľov k identifikácii potreby aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR.....	8
3.2.1 Cieľ a predmet prieskumu .....	8
3.2.2 Organizácia DP, metóda a súbor .....	8
3.2.3 Hlavné zistenia DP .....	10
3.3 Sumarizácia výsledkov OS a DP .....	15
3.4 Vyhodnocovacie stretnutie aktérov k výsledkom PFA .....	17
3.4.1 Cieľ a zameranie VS .....	17
3.4.2 Hlavné zistenia VS.....	17
4 Sumarizácia výsledkov PFA.....	20
4.1 Sumarizácia hlavného poznania .....	20
4.2 Spôsob premietnutia výsledkov PFA do aktualizčných prác .....	21
4.3 Časový manažment aktualizčných prác.....	22
5 Záver .....	23
Príloha .....	24

## ***Zoznam skratiek***

DP – dotazníkový prieskum

ET – expertný tím

IA MPSVR SR – Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny

KC – komunitné centrum

MT – metodický tím

NDC – nízkoprahové denné centrum

NP BOKKÚ – národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni

NSSDR – nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

NVP – neverejný poskytovateľ

OS – okrúhly stôl

PFA – prípravná fáza aktualizácie

ÚSVRK – Úrad splnomocnenkyne vlády SR pre rómske komunity

VP – verejný poskytovateľ

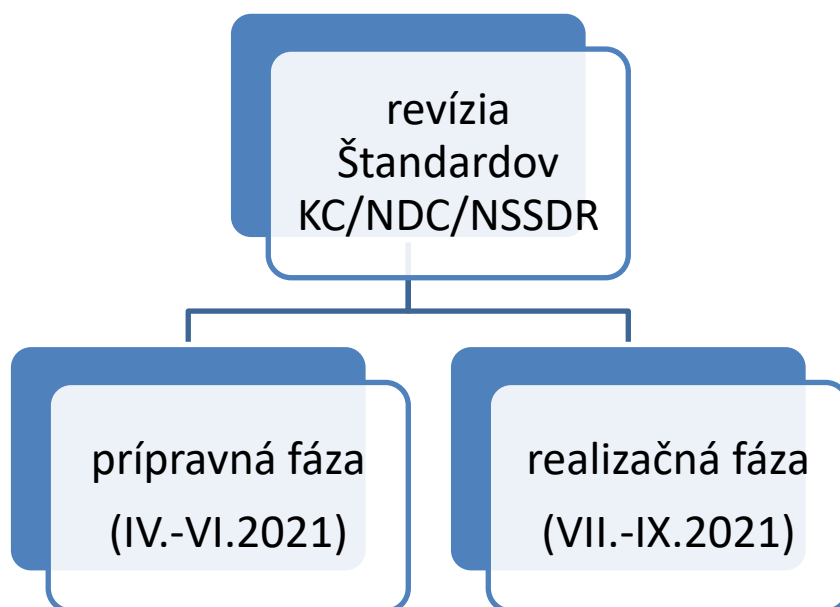
VS – vyhodnocovacie stretnutie

## 1 Úvod – projektový kontext

V rámci realizácie podaktivity 1.3.1 národného projektu Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni (ďalej len „NP BOKKÚ“) zameranej na budovanie odborných kapacít formou metodologickej podpory a vzdelávania poskytovateľov KC/NDC/NSSDR sa pre obdobie apríl – september 2021 naplánovala príprava výstupu podaktivity - **revidovanie Štandardov KC/NDC/NSSDR (v prípade potreby)** (ŽoPNFP, s. 11). Za uvedeným účelom bol v apríli 2021 na IA MPSVR SR ustanovený expertný tím (ďalej len „ET“) zodpovedný za spracovanie tohto výstupu.

Odborné práce na spracovaní výstupu sa rozdelili do dvoch základných fáz znázornených v schéme1.

Schéma1: Fázy odborných prác na revízii Štandardov KC/NDC/NSSDR



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tento materiál sumarizuje priebeh a výsledky prípravnej fázy revízie Štandardov KC/NDC/NSSDR ako základu pre jej realizačnú časť.

Od počiatočných odborných diskusií bolo zrejmé, že záujmom zadávateľa (MPSVR SR) aj realizátora príslušnej podaktivity NP BOKKÚ (IA MPSVR SR) nebolo zásadným spôsobom meniť Štandardy KC/NDC/NSSDR, ako skôr zapracovať do nich aktualizčný rozmer (zachytiť zmeny legislatívy, ale aj praxe a potrieb poskytovateľov). Keďže pojem „revízia“ mohol vyvolávať asociácie zásadnej zmeny, do celého priebehu prípravnej fázy sa zaviedol pojem „**aktualizácia Štandardov KC/NDC/NSSDR**“, z čoho je odvodené pre účely ďalšieho textu aj spojenie „prípravná fáza aktualizácie“ (ďalej len „PFA“).

## 2 Ciele a predmet PFA

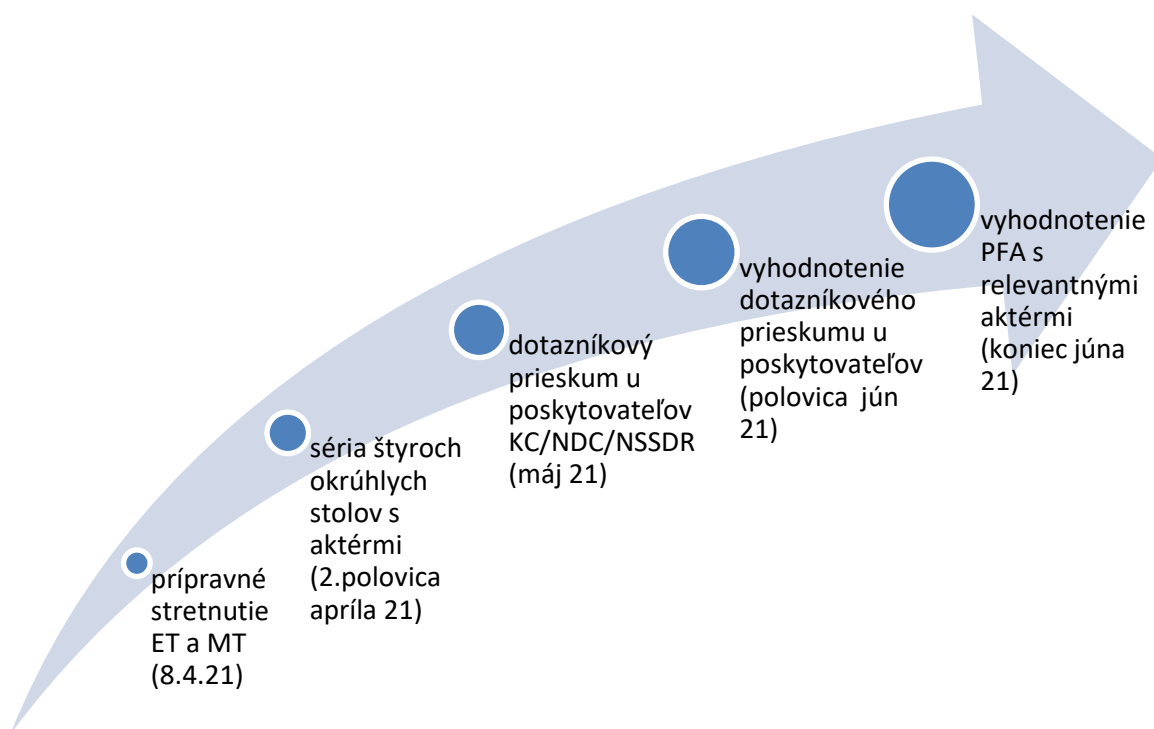
**Cieľom PFA** bolo zvýšenie odbornej legitimity podkladov pre samotnú realizačnú fázu tak, aby v maximálne možnej miere zohľadňovali očakávania a potreby cieľových skupín NP BOKKÚ – poskytovateľov KC/NDC/NSSDR a cez ich činnosti potreby užívateľov ich služieb.

**Predmetom PFA** boli odborné reflexie kľúčových aktérov angažujúcich sa v sociálnych službách KC/NDC/NSSDR k potrebe aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR a ich spracovanie do podoby podkladov pre realizáciu samotnej aktualizácie.

## 3 Priebeh PFA – prehľad a výsledky odborných aktivít

V rámci realizácie PFA zorganizoval ET pre aktualizáciu Štandardov KC/NDC/NSSDR v spolupráci s metodickým tímom NP BOKKÚ (ďalej len „MT“) viacero vzájomne nadväzných odborných aktivít, ktoré sú prehľadne zosumarizované v schéme2.

*Schéma2: Prehľad odborných aktivít v rámci PFA Štandardov KC/NDC/NSSDR*



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

V ďalšom texte sú uvedené hlavné charakteristiky a zistenia jednotlivých odborných aktivít v rámci PFA.

## 3.1 Okrúhle stoly aktérov k identifikácii potreby aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR

### 3.1.1 Cieľ a predmet okrúhlych stolov

**Cieľom** okrúhlych stolov (ďalej len „OS“) bolo hlbšie pochopiť, v čom potreba aktualizácie spočíva, aká by mala byť jej povaha a rozsah, a to formou riadeného skupinového rozhovoru aktérov angažovaných vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie. Konkrétne šlo o zástupcov projektového a metodického tímu NP BOKKÚ, členov a členiek ET pre aktualizáciu, MPSVR SR ako zadávateľa NP BOKKÚ, ÚSVSRRK, vybraných poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, regionálnych koordinátorov/riek NP BOKKÚ a národného projektu Kvalita sociálnych služieb za účelom podpory synergie prebiehajúcich projektových iniciatív.

**Predmetom OS** bol zámer úpravy existujúcich Štandardov KC/NDC/NSSDR v ich štruktúrálnej, obsahovej, formálnej, príp. inej stránke tak, aby boli v súlade s platnými legislatívnymi podmienkami a súčasnými potrebami poskytovateľskej praxe.

Uskutočnili sa **štyri on-line OS**, konkrétne:

- a) OS kľúčových aktérov zameraný na Štandardy NSSDR (21.4.2021)
- b) OS kľúčových aktérov zameraný na Štandardy KC (27.4.2021)
- c) OS členov a členiek MT NP BOKKÚ, ET a regionálnych koordinátorov/riek NP BOKKÚ (28.4.2021)
- d) OS kľúčových aktérov zameraný na Štandardy NDC (29.4.2021)

Priebeh OS bol vyhodnotený na stretnutí ET a MT NP BOKKÚ dňa 30.4.2021.

### 3.1.2 Hlavné výsledky okrúhlych stolov

Priebeh a výsledky OS korešpondovali s východiskovou tézou MT vyjadrenou v samotnom zadaní výstupu podaktivity 1.3.1 NP BOKKÚ, že súčasné Štandardy KC/NDC/NSSDR nie je potrebné meniť zásadným spôsobom a v zásadnom rozsahu. Skôr ich treba aktualizovať, aby zodpovedali platným spoločenským a legislatívnym podmienkam. Iba v jednom prípade zaznela požiadavka pracovníka KC účastného na OS, že je potrebné znenie Štandardov zásadným spôsobom revidovať a to v kontexte priebehu a dopadov pandémie COVID-19. Tá mala a má na činnosť poskytovateľov intenzívny vplyv a preto si vyžaduje zásadnú zmenu v metodickom usmerňovaní ich činnosti.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Táto požiadavka bola vyriešená informovaním o iniciatíve MPSVR SR pripraviť osobitnú metodiku zameranú na činnosť poskytovateľov sociálnych služieb v súvislosti s pandemiou COVID-19.

Aj keď boli jednotlivé OS organizované ako „monodruhové“ (osobitne pre KC, NDC a NSSDR), niektoré podnety/požiadavky aktérov na aktualizáciu Štandardov boli spoločné pre všetky tri druhové dokumenty. Išlo o **podnety**:

#### a) štruktúrálnej povahy

- *opierať sa v texte Štandardov o štruktúru prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách* (pokiaľ je to možné, zachovať, resp. posilniť štruktúru textu Štandardov podľa štruktúry zákona tak, aby sa poskytovateľom v dokumente ľahko orientovalo);
- *jasne vymedziť povahu dokumentu* (či ide o záväzný/normatívny alebo skôr metodicko-odporúčací a podporný dokument);
- *kombinovať obligatórne a fakultatívne aspekty* (išlo o potrebu dôsledne odlišiť v texte to, čo sú zákonom ustanovené povinnosti poskytovateľa a čo sú možnosti k hľadaniu vlastného riešenia);
- *usporiadať text smerom od normatívu (zákona/záväzku) k príkladom* (išlo o štruktúrálny návrh uvádzať v rámci jednotlivých častí/kapitol dokumentu najprv bližšiu interpretáciu zákonom ustanovených povinností poskytovateľov v druhej optike a následne plasticky dokresľovať napĺňanie tejto povinnosti príkladmi z praxe);
- *kombinovať odporúčania s príkladmi* (pokiaľ to povaha textu umožňuje, používať skôr príklady implementácie nejakej povinnosti konkrétnym projektom, praxou subjektu, než odporúčania, ktoré môžu zo strany autority vyznievať ako normatívy);
- *racionalizovať rozsah textov* (racionalizovať rozsah dokumentov zabránením duplicitného uvádzania textov v rozličných vzájomne súvisiacich častiach; duplicitného uvádzania príslušných častí prílohy č. 2 zákona priamo v texte a celej prílohy č. 2 zákona ako prílohy dokumentu; uvádzaním hypertextových odkazov na dokumenty namiesto celých textov, osobitne v prílohách).

#### b) podnety obsahovej povahy

- *aktualizovať a doplniť zodpovedajúcu legislatívu* (osobitne legislatívu o ochrane osobných údajov, o odborných činnostiach v jednotlivých druhoch sociálnych služieb a príslušných kvalifikačných predpokladoch, doplnenie zákona o sťažnostiach);
- *zosúladiť terminológiu dokumentov s platnou legislatívou* (a to nielen v oblasti sociálnych služieb);

- *otázky strategickej vízie, poslania a cieľov KC/NDC/NSSDR vzťahovať na komunitné plánovanie*  
(uvádzať to tak bez ohľadu na skutočnosť, či je v konkrétnom prípade schválený komunitný plán taký, že poskytovateľa KC/NDC/NSSDR reálne podporuje v jeho pôsobení a činnosti alebo nie; odlíšiť otázky vízie a poslania od harmonogramu činnosti poskytovateľa na konkrétne referenčné obdobie);
- *posilniť problematiku riadenie rizík a prevencie krízových situácií*  
(a to nielen v kontexte manažmentu COVID-19 pandemickej situácie, ale aj inej budúcej krízovej situácie; doplniť príkladmi z praxe);
- *posilniť a zjednotiť problematiku organizačnej štruktúry poskytovateľa*  
(venovať sa špecifikám organizačnej štruktúry v prípade verejných a neverejných poskytovateľov KC/NDC/NSSDR; rovnako zamedziť interpretácii, že organizačná štruktúra a personálne pozície aplikované v NP BOKKÚ sú normou pre všetkých poskytovateľov KC/NDC/NSSDR).

Podnety z OS sa stali východiskom plánovania a realizácie dotazníkového prieskumu u poskytovateľov KC/NDC/NSSDR.

## 3.2 Dotazníkový prieskum u poskytovateľov k identifikácii potreby aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR

### 3.2.1 Cieľ a predmet prieskumu

**Cieľom** dotazníkového prieskumu (ďalej len „DP“) bolo zvýšiť legitimitu východísk pre aktualizáciu Štandardov KC/NDC/NSSDR cestou vtiahnutia a aktivizácie poskytovateľov pri ovplyvňovaní týchto východísk. **Predmetom** DP boli písomné vyjadrenia (reflexie, očakávania, požiadavky) poskytovateľov KC/NDC/NSSDR k štruktúrnym, obsahovým a formálnym potrebám aktualizácie Štandardov, pričom sa východiskovo uplatňoval *princíp komplementarity* vyjadrení poskytovateľov k vyjadreniam ostatných aktérov získaným počas OS.

### 3.2.2 Organizácia DP, metóda a súbor

On-line DP sa uskutočnil v 2. polovici mája 2021. K účasti na DP boli vyzvaní všetci poskytovatelia KC/NDC/NSSDR angažovaní v prebiehajúcich národných projektoch zameraných na tento sektor sociálnych služieb<sup>2</sup> doplnení o ostatných poskytovateľov KC/NDC/NSSDR z Centrálného registra poskytovateľov sociálnych služieb. Východiskovo tak

---

<sup>2</sup> Národný projekt „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (IA MPSVR SR) a národný projekt „Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit – II. fáza“ (ÚSVRK).



bolo možné hovoriť o unikátnom **základnom súbore** poskytovateľov KC/NDC/NSSDR v národných podmienkach.

Pre účely prieskumu bol využitý **on-line dotazník** upravený osobitne pre každý druh sledovanej sociálnej služby (plné znenie dotazníka je uvedené v prílohe, príkladom pre poskytovateľov sociálnej služby KC).

E-mailom bolo oslovených celkovo 160 poskytovateľov KC/NDC/NSSDR. On-line dotazníky vyplnilo celkovo 170 poskytovateľov, z toho 143 poskytovateľov KC, 14 poskytovateľov NDC a 13 poskytovateľov NSSDR. S ohľadom na záujem zabezpečenia anonymity poskytovateľov nie je zrejmé, koľko z oslovených poskytovateľov sa napokon do prieskumu zapojilo, resp. koľkí vyplnili dotazník za viacero sledovaných druhov sociálnych služieb, čo by vysvetľovalo rozdiel medzi počtom oslovených poskytovateľov a počtom obdržaných vyplnených dotazníkov. V tabuľke sú zosumarizované charakteristiky celkovej vzorky podľa sledovaných ukazovateľov.

*Tabuľka1: Charakteristiky celkovej vzorky DP*

		Región								Právny status		Účast v projekte		Poznanie a využívanie Štandardov	
		BA	TT	NI	TN	ZI	BB	KO	PO	VP	NVP	áno	nie	áno	nie
<b>KC</b>	143	2	2	5	4	11	25	33	61	111	32	124	19	97	46
<b>NDC</b>	14	3	1	3	1	-	2	1	3	5	9	12	2	9	5
<b>NSSDR</b>	13	-	2	-	-	7	-	-	4	8	5	8	5	7	6
<b>spolu</b>	170	5	5	8	5	18	27	34	68	124	46	144	26	113	57
<b>spolu</b>		<b>170</b>								<b>170</b>		<b>170</b>		<b>170</b>	

Zdroj: vlastné spracovanie autorky (podklady z IA MPSVR SR)

**Regionálny aspekt:** korešpondujúco s národnými projektmi či rozložením registrácií poskytovateľov KC/NDC/NSSDR v rámci Centrálného registra poskytovateľov sociálnych služieb boli v DP najčastejšie zastúpení poskytovatelia sociálnej služby KC z prešovského regiónu (N=61; 36 % z celkovej vzorky), potom z košického regiónu (N=33; 19 % z celkovej vzorky) a banskobystrického regiónu (N=25; 15 % z celkovej vzorky). Pri NSSDR boli zastúpení poskytovatelia len zo štyroch regiónov Slovenska. Pozornosť si zasluhuje intenzívne zastúpenie poskytovateľov zo žilinského regiónu, ktorých bolo až sedem z celkového počtu 13 poskytovateľov tohto druhu sociálnej služby. Zastúpenie poskytovateľov NDC bolo viac-menej regionálne rovnomerné, s absenciou len žilinského regiónu.

**Aspekt právneho statusu:** až 73 % vyplnených dotazníkov prišlo od verejných poskytovateľov sociálnych služieb. Výnimkou z prevažne verejného statusu boli len neverejní poskytovatelia NDC, ktorých bolo deväť z celkového počtu 14 vyplnených NDC dotazníkov.

Čo sa týka doterajšej **účasti v národnom projekte** zameranom na podporu sociálnych služieb krízovej intervencie, až 85 % (N=144) zúčastnených poskytovateľov potvrdilo takúto projektovú skúsenosť.

Napokon nás zaujímalo, či zapojení poskytovatelia **poznajú štandardy** a či ich aktívne vo svojej praxi využívajú (ďalej len „P-vzorka“); alebo naopak, štandardy nepoznajú vôbec, resp. nie sú bližšie oboznámení s ich obsahom (ďalej len „N-vzorka“). Rozdelenie súboru na P-vzorku a N-vzorku sme považovali za zásadné, keďže sa predpokladalo, že zistenia týkajúce sa N-vzorky nebudú pre účely aktualizácie textu Štandardov KC/NDC/NSSDR v tomto období priamo využiteľné, keďže nereflektujú priamu znalosť poskytovateľov o dokumentoch, ktoré majú byť predmetom aktualizácie či na ich skúsenosti s praktickou aplikáciou dokumentov. A teda, že sa takéto zistenia využijú skôr v ďalšom období, v rámci prípravy a realizácie nových projektových iniciatív, príp. legislatívnych zmien. Ako je z tabuľky č. 1 zrejmé, dve tretiny vyplnených dotazníkov (N=113, 66,5 % z celkovej vzorky) bolo od poskytovateľov P-vzorky a zvyšná tretina dotazníkov (N=57, 33,5 %) od poskytovateľov N-vzorky. Dôležité je však uviesť, že len 9 poskytovateľov z celkového súboru uviedlo, že o existencii Štandardov nemá vedomosť. V ďalšom texte sú zistenia DP podrobnejšie analyzované práve podľa tohto kritéria.

### 3.2.3 Hlavné zistenia DP

#### 3.2.3.1 Hlavné zistenia za P-Vzorku KC

Ako sme uviedli v tabuľke1 (viď vyššie), 97 poskytovateľov celkovej vzorky KC (takmer 70 %) dokument Štandardy KC z roku 2017 pozná a využíva vo svojej praxi. Takmer 88 % z tohto počtu sa doposiaľ zúčastnilo nejakého národného projektu zameraného na sociálne služby krízovej intervencie. **Väčšina** poskytovateľov KC (N=54, takmer 56 %) tejto skupiny uvádzala, že **Štandardy KC nie je potrebné aktualizovať**, nakoľko zodpovedajú súčasnej situácii a potrebám praxe. Podľa 36 poskytovateľov (37 %) je ich potrebné aktualizovať, ale skôr v drobnostiach alebo po formálnej stránke. Len podľa 7 poskytovateľov KC z P-vzorky (7 %) je potrebné Štandardy aktualizovať zásadným spôsobom a v zásadnom rozsahu.

#### **Námety na aktualizáciu Štandardov KC sa všeobecne týkali:**

- *samotného obsahu dokumentu* (zjednodušiť a sprehľadniť text, minimalizovať prílohovú časť, zjednotiť pojmy, aktualizovať legislatívu, uvádzať dobré príklady z praxe, až po požiadavky na spracovanie situačných metodík pre prácu s rôznymi klientmi v rôznych situáciách);
- *potreby reflektovania aktuálnej pandémie*, ktorá ovplyvnila činnosť KC (obohatiť text o skúsenosti z manažmentu COVID-19 pandemickej situácie, ako aj o skúsenosti z krízových situácií všeobecne);
- *potreby zohľadňovanie lokálnych špecifik poskytovateľov* (nakoľko súčasné štandardy sú natoľko univerzálne, že sú vzhľadom k lokálnym špecifikám neefektívne);

- potreby vymedzenia vzťahu k inými pomáhajúcim profesiám a samospráve (potreba vymedzenia kompetencií zamestnancov KC);
- potreby aktualizácie prevádzkových podmienok pre KC (rozšíriť štandardné vybavenie KC o ďalšie vybavenie určené pre klientov).

#### **Námety na aktualizáciu úvodnej časti:**

- zdôrazniť význam a potrebu aplikácie štandardov kvality do praxe poskytovateľov KC;
- vypracovať Štandardy KC tak, aby boli aplikovateľné pre všetky KC, bez ohľadu na zriaďovateľa/poskytovateľa;
- zakomponovať skúsenosti a poznatky z činnosti sociálnej služby KC počas pandémie COVID-19;
- zjednodušiť a spríhľadniť text, zjednotiť pojmy, odstrániť duplicity;
- jasne vymedziť, v akom rozsahu sa Štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb týkajú KC;
- aktualizovať a doplniť legislatívu.

#### **Námety na aktualizáciu textu v časti venovanej ľudsko-právnym otázkam:**

- zosúladiť terminológiu s platnou legislatívou;
- zjednodušiť pojmy, odstrániť duplicity;
- uviesť postupy, pravidlá a prevenciu pri zvládaní krízových situácií (COVID-19);
- detailnejšie popísať body, ktoré je potrebné v KC spracovať.

#### **Námety na aktualizáciu procedurálnych štandardov KC:**

- jasne vymedziť cieľovú skupinu KC;
- zahrnúť neštandardné situácie, napr. pandémie či práca v teréne;
- vymedziť jasné požiadavky na spracovania individuálnych plánov pre prijímateľov KC;
- ustáliť a zjednotiť dokumenty týkajúce sa poskytovania sociálnej služby KC;
- uviesť riešenia konkrétnych/modelových situácií;
- bližšie sa venovať špecifikám komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie;
- prispôbiť Štandardy KC konkrétnej komunite, kde KC pôsobí;
- detailnejšie popísať potrebné body k spracovaniu písomných postupov.

#### **Námety na aktualizáciu personálnych štandardov KC:**

- aktualizovať podľa platnej legislatívy;

- venovať sa vymedzeniu kompetencií zamestnancov /kýň KC; uviesť príklady dobrej praxe;
- zaradiť do aktualizácie otázky práva zamestnancov/kýň KC na ochranu;
- zaradiť aktivity KC v prospech vlastného profesionálneho rozvoja zamestnancov/kýň - vzdelávanie, supervízia;
- upraviť väčšie právomoci pre zamestnancov/kyne (aj smerom ku klientom);
- upraviť názvy pozícií podľa II. fázy NP BOKKÚ;
- poskytnúť jednotné usmernenie pri vedení dokumentácie v KC;
- upraviť konkrétny návrh na zaučenie nového zamestnanca/kyne a na ďalšie vzdelávanie;
- upraviť metodiky a postupy ohľadom dobrovoľníctva;
- špecifikovať nástroje proti vyhoreniu zamestnancov/kýň; vzdelávanie v oblasti komunitnej sociálnej práce; upraviť možnosti stáže v inšpiratívnych KC;
- zabezpečiť financovanie KC zo strany štátu;
- doplniť účel supervízie;
- v kvalifikačných predpokladoch na odborného garanta upraviť prax;
- detailnejšie popísať potrebné body k spracovaniu písomných postupov.

#### **Námety na aktualizáciu prevádzkových štandardov KC:**

- špecifikovať materiálne vybavenie a zariadenie priestorov KC primerané druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov/liek;
- zjednotiť a vymedziť minimálne technické a materiálne štandardy pre KC;
- vymedziť minimálne priestory na poskytovanie sociálnej služby KC (koľko miestností, minimálna rozloha miestností, hygienické zázemie);
- detailnejšie popísať potrebné body k spracovaniu písomných postupov;
- jasne popísať, čo má obsahovať výročná správa.

#### **Námety na aktualizáciu záveru a prílohovej časti Štandardov KC:**

- uviesť vzory k jednotlivým metodikám, aby mali KC jednotnú formu pri ich vypracovaní;
- zaradiť prílohy metodík a tlačív, ktoré sa používajú k vedeniu dokumentácie klientov;
- aktualizovať súčasné prílohy + doplniť vzory (napr. záznam v registri obmedzení);
- obohatiť text o skúsenosti z manažmentu COVID-19 a prevencie krízových situácií;
- minimalizovať, zjednodušiť, odstrániť duplicity;
- detailnejšie popísať potrebné body k spracovaniu písomných postupov.

### 3.2.3.2 Hlavné zistenia za P-vzorku NSSDR

Z 13 zúčastnených poskytovateľov NSSDR sedem uviedlo, že Štandardy pozná a využíva vo svojej praxi. Podľa dvoch poskytovateľov P-vzorky NSSDR nie je potrebné dokument zásadným spôsobom aktualizovať. **Väčšina** zúčastnených poskytovateľov NSSDR z P-vzorky (päť zo siedmich) **aktualizáciu očakáva**, pričom k nej ponúkajú takéto námety:

#### Námety na aktualizáciu v úvodnej časti:

- zovšeobecniť texty tak, aby neboli viazané k národnému projektu (keďže v celom texte sa uvádza bývalý NP „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“);
- aktualizovať vymedzenie sociálnej služby podľa zákona;
- jasne vymedziť, či má dokument pre poskytovateľov podpornú alebo záväznú povahu;
- jasne rozlišovať, čo sú zákonom ustanovené povinnosti poskytovateľa NSSDR.

#### Námety na aktualizáciu časti zameranej na ľudsko-právne otázky:

- upraviť problematiku ochrany osobných údajov;
- aktualizovať text podľa zákona o sociálnych službách;
- uvádzať príklady.

#### Námety na aktualizáciu procedurálnych štandardov:

- uviesť príklady individuálneho plánu pre klienta, aj keď jeho spracovanie nie je v tomto druhu sociálnej služby podľa zákona povinné;
- aktualizovať celý text podľa zákona o sociálnych službách;
- aktualizovať a doplniť zodpovedajúcu legislatívu;
- zamerať sa na špecifiká organizačnej štruktúry verejných a neverejných poskytovateľov NSSDR.

Pre ďalšie časti Štandardov sa opakovala požiadavka na zosúladenie textu so zákonom o sociálnych službách.

### 3.2.3.3 Hlavné zistenia za P-vzorku NDC

Zo 14 zúčastnených poskytovateľov NDC deväť uviedlo, že pozná Štandardy NDC a využíva ich vo svojej praxi, z toho bolo päť neverejných a štyria verejní. Najčastejšie šlo o poskytovateľov z prešovského regiónu. Z deviatich poskytovateľov P-vzorky NDC dvaja sa doposiaľ nezúčastnili v národnom projekte zameranom na sociálne služby krízovej intervencie. Z deviatich poskytovateľov P-vzorky **väčšina** (spolu šesť) uviedla, že **nie je**

**potrebné Štandardy NDC meniť**, dvaja očakávajú zmenu skôr v drobnostiach a jeden zásadnú zmenu. **Očakávania** na zmeny, ktorých bolo formulovaných len zopár, sa týkali:

- **v úvodnej časti:** potreby spracovania profilu prijímateľa sociálnej služby NDC a potreby aktívne pracovať so stigmami jej klientely;
- **v ľudsko-právnej oblasti:** venovať sa otázkam nízkoprahovosti, premietnutia Ústavy SR do podmienok činnosti NDC;
- **v procedurálnej oblasti:** venovať sa otázkam finančného zabezpečenia NDC; reálnejšie spracovať problematiku uzatvárania zmluvy v NDC;
- **v personálnej oblasti:** uviesť vecne, ako splniť podmienky kvality a legislatívy;
- **v procedurálnej oblasti:** uviesť vecne, ako splniť podmienky kvality a legislatívy;
- **v prílohách:** doplniť determinujúcu dokumentáciu.

#### 3.2.3.4 Hlavné zistenia za N-vzorku

Zo 170 vyplnených dotazníkov tvorilo N-vzorku celkovo 57 dotazníkov (**33,5 % z celkovej vzorky**), v ktorých poskytovatelia uviedli, že Štandardy vypracované pre svoj druh sociálnej služby nepoznajú (nevedia o ich existencii) alebo vedia, že existujú, ale nie sú bližšie oboznámení s ich obsahom. Vybrané charakteristiky N-vzorky sú prehľadne uvedené v tabuľke2.

Tabuľka2: Vybrané charakteristiky N-vzorky

	Región								Právny status		Účast' v projekte	
	BA	TT	NI	TN	ZI	BB	PO	KO	VP	NVP	+	-
<b>KC</b>	-	-	1	1	3	6	26	9	35	11	38	8
<b>NDC</b>	3	-	1	-	-	-	-	1	1	4	5	-
<b>NSSDR</b>	-	-	-	-	5	-	1	-	5	1	2	4

Zdroj: vlastné spracovanie autorky (podklady z IA MPSVR SR)

N-vzorku tvorilo 46 poskytovateľov KC, päť poskytovateľov NDC a šesť poskytovateľov NSSDR. Takmer 85 % z nich (N=48) uviedlo, že o existencii Štandardov vedia, len nie sú bližšie oboznámení s ich obsahom. Úplnú nevedomosť o Štandardoch deklarovalo len deväť poskytovateľov celkového súboru (necelých 6 %), z toho bolo sedem poskytovateľov KC (piati verejní a dvaja neverejní), jeden neverejný poskytovateľ NSSDR a jeden neverejný poskytovateľ NDC.

Možno predpokladať, že nízke zastúpenie poskytovateľov, ktorí vôbec nevedeli o existencii Štandardov, môže do určitej miery súvisieť aj s ďalším zistením, že takmer 80 % poskytovateľov N-vzorky sa doposiaľ zúčastnilo nejakého národného projektu zameraného na sociálne služby krízovej intervencie, ktorých súčasťou bola od roku 2014 aj príprava a aplikácia rozličných metodických štandardizujúcich dokumentov. Výsledky tak indikujú, že zaradenie poskytovateľa do N-vzorky (podľa metodiky prieskumu) nemuselo natoľko znamenať skutočnú neznalosť dokumentu či jeho obsahu, ako skôr vyjadrenie nejakej problematizujúcej skúsenosti s jeho využívaním (napr. pre spôsob jeho spracovania) či problematizujúceho načasovania. Ilustrovať sa to dá cez N-vzorku poskytovateľov KC, v prípade ktorých len osem z celkového počtu 46 sa doposiaľ nezúčastnilo v nejakom národnom projekte a zo zvyšných 38 bolo len päť takých, ktorí o Štandardoch KC vôbec nevedeli. Ostatných 33 poskytovateľov KC z N-vzorky o existencii Štandardov vedelo, len neboli bližšie oboznámení s ich obsahom a teda ich nevyužívali vo svojej bežnej praxi.

Odpovede poskytovateľov N-vzorky indikovali ich **základnú požiadavku** mať v Štandardoch dokument, ktorý jednoznačne určí, „čo je správne“ v rozličných situáciách a kontextoch a čo im dá istotu, že to budú za správne považovať aj „kontrolné“ orgány. Okrem toho sa do vyjadrení poskytovateľov premietali **dve náročne zlučiteľné očakávania** – aby Štandardy zjednotili postupy pre všetkých poskytovateľov toho istého druhu sociálnej služby krízovej intervencie, pri súčasnej požiadavke zohľadňovať špecifický a neopakovateľný kontext činnosti každého poskytovateľa.

V dotazníkoch N-vzorky poskytovateľov boli ďalej formulované **požiadavky**:

- *vyjasniť povahu a postavenie Štandardov KC/NDC/NSSDR* – že nie sú kontrolným nástrojom, ale metodicko-podpornou pomôckou;
- *štruktúrovať Štandardy podľa systematiky zákona o sociálnych službách*, osobitne jeho prílohy č. 2 tak, aby boli nápomocné pri napĺňaní zákonných požiadaviek na kvalitné sociálne služby;
- *uvádzať v texte Štandardov návody a príklady*, ktoré spredmetňujú možné spôsoby riešenia v špecifických situáciách poskytovania sociálnej služby KC/NDC/NSSDR.

Ako je zrejmé, povaha očakávaní/požiadaviek na štandardizujúci dokument korešpondovala s výsledkami z OS či so zisteniami DP za P-vzorku poskytovateľov KC/NDC/NSSDR. Aj z tohto dôvodu bolo možné informácie poskytnuté N-vzorkou považovať za využiteľné pre proces aktualizáčnych prác na Štandardoch KC/NDC/NSSDR.

### 3.3 Sumarizácia výsledkov OS a DP

- Výsledky OS a DP korešpondovali s **východiskovou tézou** MT NP BOKKÚ, že súčasné Štandardy KC/NDC/NSSDR nie je potrebné meniť zásadným spôsobom a v zásadnom

rozsahu, skôr ich treba aktualizovať, aby zodpovedali platným spoločenským a legislatívnym podmienkam; v tomto zmysle bola smerovaná aj požiadavka voči ET pre aktualizáciu a takýmto spôsobom boli aj dizajnované kroky v rámci PFA.

- OS a DP priniesli evidenciu o tom, že absolútna väčšina súčasných poskytovateľov KC/NDC/NSSDR **vie o existencii Štandardov KC/NDC/NSSDR**, aj keď nie každý poskytovateľ hlbšie pozná ich obsah a riadi sa nimi vo svojej praktickej činnosti (napr. pre ich skôr teoretickú povahu). Preto je možné inšpirovať sa pri aktualizácii Štandardov KC/NDC/NSSDR aj námetmi od tých poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, ktorí tvorili N-vzorku DP.
- Zistenia DP u poskytovateľov KC/NDC/NSSDR boli **skôr porovnateľné** (ak nie rovnaké) **ako komplementárne** k zisteniam OS. Tento fakt však neznižuje význam organizácie DP, skôr indikuje silný vplyv autorít (napr. IA MPSVR SR, regionálnych koordinátorov KC/NDC/NSSDR) na konanie poskytovateľov KC/NDC/NSSDR a dominantný vplyv projektových podmienok na ich činnosť<sup>3</sup>.
- Zistenia vyjadrujú **základnú požiadavku** poskytovateľov KC/NDC/NSSDR mať v Štandardoch dokument, ktorý jednoznačne určí, „čo je správne“ v rozličných situáciách a kontextoch a čo im dá istotu, že to budú za správne považovať aj „kontrolné“ orgány.
- Do vyjadrení poskytovateľov sa premieta **dilema** dvoch náročne zlučiteľných očakávaní – aby Štandardy zjednotili postupy pre všetkých poskytovateľov toho istého druhu sociálnej služby krízovej intervencie, pri súčasnej požiadavke zohľadňovať špecifický kontext činnosti každého poskytovateľa.
- **Spoločným menovateľom** zistení OS a DP naprieč druhom sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR boli požiadavky na: vymedzenie povahy a záväznosti tohto dokumentu voči poskytovateľom; jeho zosúladenia s platnou legislatívou; usporiadania textov podľa systematiky zákona; uvádzania príkladov aplikácie jednotlivých zákonných požiadaviek v činnosti poskytovateľov podľa druhu sociálnej služby.
- **Osobitnú pozornosť** si počas aktualizácie zasluhuje **otázka nízkoprahovosti** v činnosti poskytovateľov, ako sa premieta do práce s klientmi/kami v kontexte napĺňania ich ľudských práv či ostatných povinností poskytovateľov (najmä v projektových podmienkach).

---

<sup>3</sup> V priebehu odborných rokovaní MT NP BOKKÚ s ET sme to pracovne označili ako „syndróm opatrovaného/pred-determinovaného“, ktorý môže podporovať „profesionálnu slepotu“ poskytovateľov, ich nízku sebadôveru a pripravenosť hľadať vlastné riešenia a nemať obavy ich aplikovať.



### 3.4 Vyhodnocovacie stretnutie aktérov k výsledkom PFA

PFA sa zavŕšila **vyhodnocovacím stretnutím** kľúčových aktérov (ďalej len „VS“) k výsledkom OS a DP u poskytovateľov k identifikácii charakteru a rozsahu potreby aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR ako základu legitimacy uvedenej aktivity v rámci NP BOKKÚ a jej výstupu. Pre účely prípravy na VS bol spracovaný podkladový materiál „*Sumarizácia výsledkov prípravnej fázy aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR*“ (Repková, K. (ed.), 2021, nepublikovaný materiál).

VS sa uskutočnilo dňa 23.6.2021 za účasti zástupkyne MPSVR SR ako zadávateľa NP BOKKÚ, MT a projektového tímu NP BOKKÚ, členiek a členov ET pre aktualizáciu, ÚSVSRRK a národného projektu Kvalita sociálnych služieb.

#### 3.4.1 Cieľ a zameranie VS

**Cieľom VS** bolo na základe poskytnutia sumarizujúcej podkladovej informácie o priebehu a výsledkoch OS a DP zjednotiť a zrealizovať očakávania širšieho okruhu aktérov od aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR. **Obsahom VS** bola záverečná riadená diskusia k výsledkom PFA a formulácia záverečných odporúčaní pre expertov a expertky pre aktualizáciu k spôsobu zapracovania výsledkov PFA do textu Štandardov KC/NDC/NSSDR. Rokovanie sa venovalo aj otázkam časového manažmentu aktualizáčnych prác, pripomienkovania ich výstupu, záverečného schvaľovania výstupu, až po jeho umiestnenie na webovú stránku NP BOKKÚ.

#### 3.4.2 Hlavné zistenia VS

Odborná rozprava bola štruktúrovaná do viacerých okruhov (otázok), ktorých hlavné zistenia prináša ďalší text.

##### **O1: Prekvapili aktérov VS niektoré zistenia z OS a DP?**

Zástupkyne ÚSVSRRK považovali za prekvapujúce zistenie z DP o pomerne vysokom zastúpení poskytovateľov KC, ktorí napriek doterajšej účasti v národnom projekte zameranom na sociálne služby krízovej intervencie vôbec nevedia o existencii Štandardov KC alebo, aj keď vedia, bližšie nepoznajú ich obsah, a teda ich nevyužívajú vo svojej praxi (spolu až 38 poskytovateľov KC účastných v DP).

Zástupkyňa MPSVR SR poukázala na problematickú zlučiteľnosť očakávaní poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, aby dokumenty štandardizovali (teda porovnateľne upravovali) podmienky a postupy pre všetkých v rámci toho istého druhu sociálnej služby, pri súčasnom poukazovaní na potrebu zohľadňovania osobitného kontextu činnosti každého poskytovateľa.

Intenzívna odborná rozprava sa rozvinula k **O2: V čom, podľa aktérov, pramena neustále neistoty poskytovateľov KC/NDC/NSSDR** spredmetnené v ich požiadavkách na posilňovanie praktickej dimenzie Štandardov (až na úroveň situačne ladených kazuistík/príkladov práce

s klientmi)? Pretrvávajúce neistoty poskytovateľov zrejme z ich vyjadrení v DP boli prítomné napriek skutočnosti, že rozličné podoby Štandardov KC mali k dispozícii už od začiatku minulej dekády (vydania z rokov 2011, 2015, 2017) a Štandardy NDC a NSSDR boli zverejnené v roku 2018. Interpretácie aktérov VS k podmienenosti fenoménu „hľadania istoty v štandardoch“ bolo možné rozdeliť do viacerých **skupín**:

a) *absencia zážitku z hodnotenia kvality sociálnych služieb*

Poskytovateľom sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR spravidla doposiaľ chýba zážitok z procesu hodnotenia podmienok kvality, na základe čoho by si overili správnosť chápania záväzkov podľa zákona o sociálnych službách a ich aplikácie do svojej praxe aj na základe druhových Štandardov KC/NDC/NSSDR; zostávajú tak v neistote, či postupujú správne;

b) *nejednotnosť „zákonných“ a „projektových“ štandardov*

Neistota poskytovateľov môže prameniť aj z možnej nejednotnosti ustanovení zákona o sociálnych službách s návodmi na ich aplikáciu uvedenými v príručkách kvality vypracovaných v rámci národných projektov;

c) *nedostatok strategického plánovania činnosti poskytovateľov*

Najmä v činnosti poskytovateľov KC sa prevažne aplikuje práca „step-by-step“ a „tu a teraz“, bez strategického plánovania prepojeného na rozvoj komunity ako celku<sup>4</sup>; činnosť je fokusovaná na aktuálne problémy jednotlivcov (na individuálnu sociálnu prácu), nie na dimenziu udržateľného komunitného rozvoja (na komunitnú prácu), cez ktorú dlhodobejšie benefitujú aj jednotlivci a rodiny. Takýto stav nepriamo podporuje aj povaha právnej úpravy KC ako sociálnej služby krízovej intervencie v zákone o sociálnych službách;

d) *fluktuácia zamestnancov/zamestnankýň u poskytovateľov*

Neistota poskytovateľov môže súvisieť aj s neustálou obmenou zamestnancov a zamestnankýň KC/NDC/NSSDR, čo sťažuje stabilizáciu kmeňového stavu a znižuje benefity jeho vzdelávania a metodického usmerňovania v oblasti odborných postupov a metód práce. Prax pritom ukazuje, že práve stabilizovaný kmeňový stav chráni poskytovateľa pred zraniteľnosťou, najmä v meniacich sa projektových a legislatívnych podmienkach a zvyšuje jeho sebadôveru v kvalitu a odbornosť svojej práce;

e) *nejasnosť záväznosti štandardov*

---

<sup>4</sup> Podobné zistenia boli identifikované aj v NKÚ „Správe o výsledku kontroly -Komunitné centrá“ z októbra 2020. Dostupné on-line: [https://www.nku.gov.sk/documents/10157/1407476/Sprava\\_Komunitne+centra\\_final.pdf/1d2a0222-bfb1-453b-8e7d-d7bb033edc1b](https://www.nku.gov.sk/documents/10157/1407476/Sprava_Komunitne+centra_final.pdf/1d2a0222-bfb1-453b-8e7d-d7bb033edc1b)

Aktéri interpretovali neistotu aj v kontexte nevyjasnenej otázky záväznosti druhových štandardov KC/NDC/NSSDR a ich rešpektovania zo strany konečnej autority – MPSVR SR, ktoré vykonáva hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb podľa zákona.

### **O3: Ako interpretovať dilemu požiadavky na „rovnaké usmernenia pre všetkých“ pri súčasnej požiadavke zohľadňovať unikátny/specifický kontext každého poskytovateľa?**

Opakovane vyjadrované očakávania poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, aby boli štandardy ladené čo najpraktickejšie, otvárajú otázku, aká miera konkrétnosti (uvádzania príkladov, postupov, metód práce) by sa mala uplatňovať pri aktualizácii štandardov. Aktéri sa zhodli na potrebe vychádzať z toho, k čomu sú štandardizujúce dokumenty určené - majú byť východiskovo aplikovateľné každým poskytovateľom daného druhu sociálnej služby, pri súčasnom vytváraní priestoru pre poskytovateľa k hľadaniu sebe vlastných riešení. Ako uviedla zástupkyňa ÚSVRK:

*„Všetci si to (myslí sa štandardy KC/NDC/NSSDR; poznámka autorky) majú naštudovať a potom aplikovať podľa seba (myslí sa na svoje podmienky; poznámka autorky)“.*

V priebehu VS sa aktéri venovali aj **O4: Akú lekcii im priniesla PFA, čo sa z jej priebehu a výsledkov naučili?** Pre zástupcu ET bolo poznaním to, že sa *nemožno spoliehať na „predporozumenie poskytovateľov“*, v zmysle, že sa všetci budú sami proaktívne zaujímať o dokumenty (vrátane štandardov KC/NDC/NSSDR) a hľadať spôsoby ich aplikácie do vlastnej praxe. Aktéri zdieľali odborné stanovisko, že v rámci prebiehajúcich národných projektov je potrebné poskytovateľov aktivizovať a systematicky podporovať v implementovaní kvality sociálnych služieb a využívať k tomu rozličné cesty, nástroje a metódy. Zmieňovali aktivity, ktoré týmto smerom vyvíjajú už v súčasnosti, naprieč rozličným projektovým iniciatívam: vzdelávanie skupín expertov, ktorí v teréne podporujú poskytovateľov; pozývanie zamestnancov a zamestnankýň MPSVR SR na porady a odborné podujatia regionálnych koordinátorov; či stretnutia s poskytovateľmi a zvyšovanie ich odborného povedomia a praktickej pripravenosti v otázkach kvality vo svojom druhovom sektore sociálnych služieb.

Lekciou PFA bolo aj formovanie *výziev do budúcnosti*, osobitne v otázkach:

- „ako dostať aktualizované štandardy do terénu“ (keďže akokoľvek kvalitne spracovaný štandardizujúci materiál bude málo efektívny, ak nebudú poskytovatelia podporovaní v jeho dostupnosti, porozumení a využívaní);
- ako dostať aktualizované štandardy do „mimoprojektového terénu“ (keďže ambíciou je ponúknuť aktualizované dokumenty všetkým poskytovateľom KC/NDC/NSSDR, čo môže posilniť rešpekt autorít k druhovým štandardom ako takým);

- ako dizajnovať projektové iniciatívy do nového programového obdobia (zdieľaná bola napríklad idea projektovej podpory manažmentu kvality u poskytovateľov prostredníctvom zavedenia pozície manažéra/manažérky kvality);
- ako aplikovať mechanizmy koordinácie a synergie rozličných projektových iniciatív realizovaných voči podobným cieľovým skupinám rozličnými projektmi tej istej organizácie (napríklad prepojenie projektov zameraných na KC a terénnu sociálnu prácu) alebo rozličných organizácií (napr. IA MPSVR SR a ÚSVRK).

## 4 Sumarizácia výsledkov PFA

### 4.1 Sumarizácia hlavného poznania

Komplexne dizajnovaná, realizovaná a vyhodnotená PFA poukázala na viacero významných súvislostí siahajúcich nad rámec samotného zadania – aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR. Predovšetkým sa ukázalo, že *aktualizáciu* vnímajú poskytovatelia KC/NDC/NSSDR, rovnako širší kruh aktérov, *ako opodstatnenú*, s ohľadom na zmeny v legislatívnom, projektovom a poskytovateľskom prostredí sociálnych služieb za ostatných niekoľko rokov.

Zároveň sa ukázalo, že akákoľvek práca na Štandardoch (či už na tvorbe nových alebo aktualizácii existujúcich) *nemôže byť samoučelnou záležitosťou*, ale že sa musí stať súčasťou komplexnej a systematickej metodologickej práce a podpory aktérov angažujúcich sa v sociálnych službách KC (poskytovateľov, regionálnych koordinátorov, ale aj metodikov na úrovni realizátorov národných projektov či iných iniciatív, dokonca aj tvorcov legislatívy). Aj keď boli v ostatnej dekáde opakovane vyvíjané druhové štandardy sociálnych služieb krízovej intervencie opierajúce sa o legislatívne nastavenia kvality v zákone o sociálnych službách, na začiatku tejto dekády tretina poskytovateľov KC/NDC/NSSDR tieto štandardy dôslednejšie nepozná a svoju odbornú prácu vykonávajú bez zásadnejšieho metodického usmerňovania. Aj preto sa pozornosť kľúčových aktérov v súčasnosti orientuje na ustanovovanie mechanizmov, „ako dostať štandardy do terénu“, vrátane mimo-projektového. Korešponduje to s nastavením zadania aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR, ktoré je v rámci NP BOKKÚ súčasťou komplexnejšie poňatej podaktivity 1.3.1 zameranej na metodickú podporu a vzdelávanie poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, a to aj cestou aktualizácie „vzdelávacích“ dokumentov. Treba preto pozitívne oceniť, že stratégia naplnenia zadania aktualizácie Štandardov išla od počiatku nad rámec samotného projektu BOKKÚ, keď do PFA boli zainteresovaní aj aktéri iných národných projektov (NP Kvalita sociálnych služieb; NP Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit – II. fáza) či iných subjektov (ÚSVRK).

Včasné uvažovanie nad tým, ako sa aktualizované Štandardy KC/NDC/NSSDR po ich schválení „dostanú do terénu“, môže byť odpoveďou aj na otázku, ako pri aktualizáčnych prácach

*nepodľahnúť naliehavej požiadavke* poskytovateľov KC/NDC/NSSDR mať v štandardoch priame návody na postupy v konkrétnych situáciách práce s klientmi či v situáciách bežnej prevádzky poskytovateľa. Požiadavky tohto typu naznačujú potrebu ešte intenzívnejšej práce s poskytovateľmi, vysvetľovanie podstaty a úlohy štandardizujúcich dokumentov či sprostredkovávanie informácie o súbore metodických materiálov, ktoré boli spracované v rámci predchádzajúceho projektového obdobia ako metodické doplnky k druhovým štandardom KC/NDC/NSSDR ako aj k samotnému zákonu o sociálnych službách.

Napokon, PFA poukázala na *potrebu hľadania primeranej rovnováhy* medzi metodickou podporou poskytovateľov a zachovaním priestoru pre ich vlastnú odbornú iniciatívu pri hľadaní riešení šitých na mieru ich potrebám a okolnostiam. Požiadavka na zachovanie potrebnej miery „odbornej slobody poskytovateľov“ sa premietne aj do spôsobu, akým sa budú štandardy KC/NDC/NSSDR aktualizovať.

## 4.2 Spôsob premietnutia výsledkov PFA do aktualizáčnych prác

Na základe priebehu a výsledkov PFA sa uplatní takýto **postup** pri aktualizácii štandardov KC/NDC/NSSDR:

- spracuje sa **spoločný úvodný text** pre všetky tri dokumenty, v ktorom sa poukáže na to, že:
  - ide o *aktualizáciu* dokumentu, nie o úplne nový dokument;
  - dokument slúži pre poskytovateľa ako *pomôcka* k hlbšiemu pochopeniu „ducha“ zákona o sociálnych službách v časti zameranej na podmienky kvality a na formovanie predstavy poskytovateľa, ako je možné všeobecné (druhovo neutrálne) ustanovenia zákona chápať a premietnuť do druhových podmienok KC/NDC/NSSDR;
  - dokument slúži ako *pomôcka pre všetkých poskytovateľov KC/NDC/NSSDR* v národných podmienkach, nielen len pre tých, ktorí sú angažovaní v niektorom z národných projektov;
  - dokument má *štandardizačnú povahu*, t. j. nie je vyčerpávajúcim katalógom dobrej (odporúčanej) praxe pre rozličné situácie práce s klientom sociálnych služieb KC/NDC/NSSDR; preto je vhodné, aby si dokument každý poskytovateľ rozpracoval na svoje vlastné podmienky;
- **hlavné časti/kapitoly** textu budú:
  - prevažujúco vychádzať z existujúcich textov pri ich dôslednom re/organizovaní podľa systematiky prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách (cieľ, cieľová skupina a činnosti vykonávané v danom druhu sociálnej služby; štandardy v oblasti ľudsko-právnej; štandardy v oblasti procedurálnej; štandardy v oblasti personálnej; štandardy v oblasti prevádzkovej);

- v jednotlivých častiach/kapitolách postupovať od ustanovení zákona (normatívov) k príkladom ich aplikácie v podmienkach KC/NDC/NSSDR;
- určovať jasnú „deliacu líniu“ medzi ustanoveniami zákona a projektovými podmienkami, t. j. budú „projektovo neutrálne“; riešenia v kontexte konkrétnych projektov sa budú využívať skôr ako príklady aplikácie;
- jednotne sa upravia **prílohy**; budú obsahovať hyperlinky na Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce; a na metodiky pre jednotlivé druhy odborných činností v sociálnych službách krízovej intervencie spracované v rámci NP PVSSKIKÚ;
- **formálne aspekty** všetkých dokumentov:
  - Rozsah 90-110 strán;
  - Písmo Calibri 12;
  - Riadkovanie 1,15;
  - Zmeny realizované v sledovaní zmien.

### 4.3 Časový manažment aktualizáčnych prác

Správa o realizácii a výsledkoch PFA Štandardov KC/NDC/NSSDR bude po jej pripomienkovaní relevantnými aktérmi umiestnená na webovú stránku NP BOKKÚ pre účely ďalšieho odborného využitia. Predpokladaný termín je *polovica júla 2021*.

Súčasne budú na základe výsledkov a odporúčaní formulovaných počas jednotlivých etáp PFA prebiehať práce na samotnej aktualizácii textov, ktorých skompletizované návrhy by mali pripraviť jednotliví experti a expertky do *konca júla 2021*. Návrhy budú po zeditovaní garantkou ET odovzdané IA MPSVR SR do *21.8.2021* pre účely začatia procesu pripomienkovania. Pripomienkovací proces, vrátane zapracovania pripomienok a konečného schválenia aktualizovaných Štandardov KC/NDC/NSSDR, by mal byť ukončený do *konca septembra 2021*.

Schválené texty aktualizovaných Štandardov KC/NDC/NSSDR budú umiestnené na webovú stránku NP BOKKÚ za účelom ich širokej diseminácie, vrátane organizácie budúcich vzdelávacích aktivít zameraných na tréning využívania Štandardov v praxi poskytovateľov KC/NDC/NSSDR.

## 5 Záver

Všeobecne možno konštatovať, že komplexne poňatý dizajn, priebeh a výsledky PFA poskytli MT NP BOKKÚ dôkazy o legitimitate zadania aktualizácie Štandardov KC/NDC/NSSDR. ET zároveň ponúkli predstavu, ktorým smerom by sa aktualizácia mala uberať.

Pridanou hodnotou PFA boli odborné výzvy pre aktérov nad rámec samotného aktualizáčného zadania. Konkrétne výzva, ako efektívnejšie podporiť poskytovateľov KC/NDC/NSSDR pri implementácii podmienok kvality do svojej praxe v kontexte prebiehajúcich národných projektov; a následne, ako uvažovať o ich projektovej podpore v rámci nového programového obdobia.

## Príloha

### Dotazník pre poskytovateľov k aktualizácii Štandardov KC

Vážený poskytovateľ,

Vážení zamestnanci a zamestnankyne KC,

Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR v rámci realizácie národného projektu „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (NP BOKKÚ) pripravuje **aktualizáciu Štandardov KC** tak, aby lepšie zodpovedali súčasným spoločenským a legislatívnym podmienkam, no najmä praktickým potrebám poskytovateľov KC. Našou snahou je dosiahnuť, aby bol text Štandardov čo najefektívnejším nástrojom metodologickej podpory všetkých poskytovateľov KC pôsobiacich na Slovensku. Naplnenie tejto snahy preto nie je možné bez Vašej účasti pri definovaní toho, akým spôsobom sa má aktualizácia uberať, čoho sa má dotýkať.

Pripravili sme anonymný **dotazník**, vyplnením ktorého môžete smerovanie aktualizácie Štandardov KC aktívne ovplyvniť. V jednej časti dotazníka Vás informujeme o návrhu úprav, ktoré vzišli z okrúhlych stolov s vybranými aktérmi organizovaných koncom apríla 2021. Následne Vás žiadame, aby ste sa vyjadrili, či je z Vášho pohľadu aktualizácia potrebná, a ak áno, aby ste formulovali svoje vlastné návrhy na jej uskutočnenie. Pripomíname však, že nejde o zmenu celého textu Štandardov KC, ale len o jeho aktualizáciu, čomu je potrebné prispôbiť aj Vami formulované návrhy.

Dotazník je nastavený tak, že poskytuje priestor na vyjadrenie sa aj tým z Vás, ktorí Štandardy KC zatiaľ nepoznate a teda ste s nimi doposiaľ aktívne nepracovali. V takomto prípade nás zaujíma Vaša stručná predstava, čo by mal dokument tohto druhu obsahovať, aby bol účinnou metodickou pomôckou pre Vašu odbornú prácu.

Odporúčame, aby dotazník vyplňali osoby, ktoré majú priamu skúsenosť s vykonávaním sociálnej služby KC. Jeho vyplnenie očakávame **najneskôr do 24.5.2021**

Ďakujeme za Váš odborný príspevok

Metodický tím NP BOKKÚ a expertný tím pre aktualizáciu

#### Časť 1: Identifikačné údaje

1.1 Označte, ktorú z uvedených sociálnych služieb krízovej intervencie v súčasnosti poskytujete. V prípade že poskytujete viaceru z nich, označte všetky relevantné možnosti a za každú sociálnu službu vyplňte osobitný dotazník:

- KC
- NDC
- NSSDR

1.2 Sociálnu službu, ktorú ste označili vyššie, poskytujete v samosprávnom kraji (označte všetky relevantné možnosti):

- bratislavskom



- trnavskom
- nitrianskom
- trenčianskom
- žilinskom
- banskobystrickom
- košickom
- prešovskom

1.3 *Ste poskytovateľom* (označte jednu možnosť):

- verejným
- neverejným

1.4 *Boli ste doteraz, alebo ste v súčasnosti zapojení do nejakého národného projektu zameraného na niektorú z vyššie uvedených sociálnych služieb krízovej intervencie?* (označte jednu možnosť):

- áno
- nie

1.5. (filtračná otázka) *Dokument „Štandardy KC“ z roku 2017* (označte jednu možnosť):

- poznáte a využívate ho vo svojej praxi
- viete o jeho existencii, ale nie ste bližšie oboznámení s jeho obsahom,
- nepoznáte (neviete o jeho existencii)

Pokračovanie pre tých, ktorí Štandardy poznajú a využívajú vo svojej praxi

## Časť 2: Informácia o navrhovaných aktualizáciách Štandardov KC

*V tejto časti pre Vašu informáciu sumarizujeme návrhy na aktualizáciu Štandardov KC, ktoré vzišli z okrúhlych stolov.*

Z hľadiska **štruktúry textu** sa požaduje najmä:

- prispôbiť text Štandardov KC štruktúre prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, aby sa poskytovateľom KC v dokumente ľahko orientovalo;
- v úvode jasne vymedziť, že dokument má pre poskytovateľov KC skôr metodicko-podpornú, než záväznú povahu;
- jasne rozlišovať, čo sú zákonom ustanovené povinnosti poskytovateľa KC („musí“/vykonáva/zabezpečuje) a čo sú možnosti (je možné/odporúča sa/inšpiráciou pre hľadanie vlastného riešenia môže byť...);
- v rámci jednotlivých častí/kapitol dokumentu sa najprv venovať bližšiemu predstaveniu zákonom ustanovených povinností poskytovateľov v optike sociálnej služby KC a následne plasticky dokresľovať napĺňanie tejto povinnosti príkladmi z praxe (príkladmi, ktoré sú „nasledovaniahodné“, ale aj problematické);
- minimalizovať v texte odporúčania (nakoľko ich často poskytovatelia KC vnímajú ako normu, ktorej sa striktnie držia) a prezentovať najmä príklady k inšpirácii;

- racionalizovať rozsah dokumentu zabránením duplicitného uvádzania textov v jeho rozličných vzájomne súvisiacich častiach; prílohy neuvádzať v plnom znení, ale len ako hypertextové odkazy.

Po **obsahovej stránke** sa v Štandardoch KC požaduje najmä:

- aktualizovať a doplniť zodpovedajúcu legislatívu (osobitne legislatívu o ochrane osobných údajov; o odborných činnostiach v jednotlivých druhoch sociálnych služieb a príslušných kvalifikačných predpokladoch; doplniť zákon o sťažnostiach);
- zosúladiť terminológiu Štandardov KC s platnou legislatívou;
- jasne vymedziť cieľovú skupinu sociálnej služby KC;
- eliminovať formulácie vzťahujúce sa k akémukoľvek etniku;
- uviesť, že poskytovateľ KC môže poskytovať aj iné činnosti, ako tie, ktoré sú pre KC predpísané zákonom;
- otázky strategickej vízie, poslania a cieľov KC (štandard 2.1) vzťahovať na komunitné plánovanie a komunitné plány miesta poskytovania sociálnej služby KC, bez ohľadu na to, či schválený komunitný plán reálne podporuje poskytovateľa KC v jeho pôsobení alebo nie;
- obohatiť text o skúsenosti z manažmentu COVID-19 pandemickej situácie, najmä formou možností ich zovšeobecnenia pre celkové plánovanie na úseku riadenia rizík a prevencie krízových situácií v KC (štandard 2.6, aj v prepojení na ľudsko-právne štandardy 1.1 – 1.3), doplniť príkladmi z praxe;
- osobitne sa venovať otázkam zameraným na podporu duševného zdravia klientely KC;
- venovať sa špecifikám personálnych požiadaviek a organizačnej štruktúry v prípade verejných a neverejných poskytovateľov KC; zamedziť interpretácii, že organizačná štruktúra a personálne pozície pre sociálnu službu KC aplikované v NP BOKKÚ sú normou pre všetkých poskytovateľov KC na Slovensku;
- venovať sa bližšiemu vymedzeniu kompetencií zamestnancov a zamestnankýň KC vo vzťahu k prijímateľom aj pri spolupráci s inými organizáciami (vymedziť povinnosti vyplývajúce zo zákona o sociálnych službách, ale aj ďalších legislatívnych noriem, napr. trestného zákona);
- venovať sa otázke priestorového štandardu pre poskytovanie sociálnej služby KC.

### Časť 3: Potreba aktualizácie Štandardov KC a ďalšie námety na ich aktualizáciu

*V tejto časti Vás prosíme, aby ste sa vyjadrili k potrebe aktualizácie Štandardov KC, a ak takúto potrebu cítite, aby ste doplnili ďalšie námety na ich aktualizáciu, nad rámec tých, ktoré boli uvedené v predchádzajúcej časti (informácii).*

*3.1 Podľa Vášho odborného názoru dokument „Štandardy KC“ z roku 2017 (označte jednu možnosť):*

- nie je potrebné aktualizovať, nakoľko zodpovedajú súčasnej situácii a potrebám poskytovateľov KC

- je potrebné meniť zásadným spôsobom a v zásadnom rozsahu, nakoľko už nezodpovedajú súčasnej situácii a potrebám poskytovateľov KC
- je potrebné aktualizovať len v drobnostiach (často formálneho charakteru), nakoľko prevažne zodpovedajú súčasnej situácii a potrebám poskytovateľov KC

*3.2 Ak sa prikláňate k potrebe aktualizácie, uveďte prosím Vaše námety k aktualizácii jednotlivých častí Štandardov KC*

Námety na aktualizáciu úvodnej časti Štandardov KC: ...

Námety na aktualizáciu časti Štandardov KC zameranej na ľudsko-právne otázky: ...

Námety na aktualizáciu procedurálnych štandardov KC: ...

Námety na aktualizáciu personálnych štandardov KC: ...

Námety na aktualizáciu procedurálnych štandardov KC: ...

Námety na aktualizáciu záveru a prílohovej časti Štandardov KC: ...

Pokračovanie pre tých, ktorí nevedie, že Štandardy existujú alebo nepoznajú bližšie ich obsah

## **Časť 2: Námety na Štandardy KC**

Keďže ste doposiaľ s dokumentom Štandardy KC nepracovali, na tomto mieste je vytvorený priestor, aby ste stručne (maximálne v rozsahu jednej strany) popísali, čomu by sa takýto dokument mal venovať, aby Vám pomohol vo Vašej odbornej práci. Ak je možné, svoje námety aj zdôvodnite.