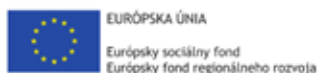


Štandardy NDC



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 NDC

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): Mgr. Peter Adam, PhDr. Roman Bartoš, PhD., PhDr. Miroslav Cangár, PhD., PhDr. Martin Lulei, PhD., Mgr. Marek Sušinka

Editor: Mgr. Marek Sušinka

Vydavateľ: Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Názov: Štandardy NDC

Autori: Mgr. Peter Adam; PhDr. Roman Bartoš, PhD.; PhDr. Miroslav Cangár, PhD.; PhDr. Martin Lulei, PhD.; Mgr. Marek Sušinka

Rozsah: 114 strán

Rok vydania: 2018

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-40-3

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

Obsah

Zoznam používaných skratiek	5
Predhovor	6
Úvod	7
Definícia a opis služby.....	8
Postavenie NDC v kontexte iných verejných služieb	8
Cieľová skupina NDC	9
Základné činnosti NDC	10
Sociálne poradenstvo.....	10
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	11
Strava	11
Hygiena	11
Možné služby nad rámec zákona	11
Princípy NDC	12
1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	14
1.1 Základné ľudské práva a slobody	14
1.1.1 Základné ľudské práva a slobody.....	14
1.1.2 Odporúčania	15
1.1.3 Príklady nevhodných postupov	16
1.2 Sociálny status užívateľa sociálnej služby	17
1.2.1 Sociálny status užívateľov	17
1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí.....	18
1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu	18
1.2.4 Odporúčania.....	19
1.2.5 Príklady nevhodných postupov.....	19
1.3 Vzťahy, rodina a komunita.....	20
1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov.....	20
1.3.2 Odporúčania	21
1.3.3 Príklady nevhodných postupov	21
2. Procedurálne podmienky	22
2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, finančné zabezpečenie NDC)	22
2.1.1 Strategická vízia.....	22
2.1.2 Finančné zabezpečenie NDC.....	27

2.1.3 Odporúčania	29
2.1.4 Príklady nevhodných postupov.....	29
2.2 Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby	30
2.2.1 Forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby	30
2.2.2 Odporúčania	30
2.2.3 Príklady nevhodných postupov	31
2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	32
2.3.1 Zákonné ukotvenie uzatvárania zmluvy.....	32
2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy	33
2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy	34
2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb.....	35
2.3.5 Evidencia zmlúv.....	35
2.3.6 Vedenie dokumentácie	35
2.3.7 Odporúčania	37
2.3.8 Príklady nevhodných postupov	38
2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby.....	40
2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností.....	40
2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb.....	41
2.4.3 Odporúčania	41
2.4.4 Príklady nevhodných postupov	42
2.5 Individuálne plánovanie.....	43
2.6 Prevencia krízových situácií	44
2.6.1 Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií	44
2.6.2 Postupy pri riešení krízových situácií.....	45
2.6.3 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia.....	47
2.6.4 Odporúčania	48
2.6.5 Príklady nevhodných postupov	48
2.7 Poskytovanie informácií	49
2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu	49
2.7.2 Odporúčania	51
2.7.3 Príklady nevhodných postupov	51
2.8 Sprostredkovanie iných verejných služieb.....	49
2.8.1 Sprostredkovanie iných verejných služieb	52
2.8.2 Odporúčania	52
2.8.3 Príklady nevhodných postupov	53

2.9 Zisťovanie spokojnosti.....	54
2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti užívateľov služieb	55
2.9.2 Systém a metódy podávania sťažností.....	56
2.9.3 Odporúčania	56
2.9.4 Príklady nevhodných postupov	56
2.10 Hodnotenie sociálnej služby.....	57
2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby	57
2.10.2 Odporúčania.....	58
2.10.3 Príklady nevhodných postupov	59
3. Personálne podmienky	60
3.1 Personálne zabezpečenie	60
3.1.1 Personálne zabezpečenie.....	61
3.1.2 Odporúčania	61
3.1.3 Príklady nevhodných postupov	62
3.2 Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov.....	63
3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	63
3.2.2 Odporúčania.....	66
3.2.3 Príklady nevhodných postupov.....	66
3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti	67
3.3.1 Systém vzdelávania	67
3.3.2 Odporúčania.....	69
3.3.3 Príklady nevhodných postupov	69
3.4 Systém supervízie	70
3.4.1 Supervízia	70
3.4.2 Odporúčania	71
3.4.3 Príklady nevhodných postupov.....	71
4. Prevádzkové podmienky	72
4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby	72
4.1.1 Prevádzkové podmienky	73
4.1.2 Odporúčania.....	75
4.1.3 Príklady nevhodných postupov.....	75
4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe	76
4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe.....	76
4.2.2 Odporúčania	77
4.2.3 Príklady nevhodných postupov	77

4.3 Výročná správa.....	78
4.3.1 Výročná správa	78
4.3.2 Odporúčania	79
4.3.3 Príklady nevhodných postupov.....	79
4.4 Pravidlá prijímania darov	80
4.4.1 Prijímanie darov	80
4.4.2 Odporúčania	81
4.4.3 Príklady nevhodných postupov	82
Záver	83
Zoznam použitých zdrojov.....	84
Prílohy	86
Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	86
Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce	107

Zoznam používaných skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NDC	Nízkoprahové denné centrum
NP PVSSKIKÚ	Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni
SPOaSK	Sociálnoprávna ochrana detí a sociálna kuratela
ÚPSVaR	Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
ZoSP	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
ZoSS	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

Predhovor

Štandardy NDC boli vypracované v priebehu roku 2017 členmi skupiny expertov, zriadenej v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“), ktorý je realizovaný Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „IA MPSVR SR“).

Počas procesu ich tvorby bol tento dokument konzultovaný a pripomienkovaný regionálnymi koordinátormi a metodickým tímom IA MPSVR SR a poskytovateľmi sociálnej služby NDC, ktorí sú zapojení do NP PVSSKIKÚ.

Všetkým pripomienkujúcim patrí veľká vďaka.

Vzhľadom na obsahlu diskusiu týkajúcu sa preferencie užívania pojmu klient alebo užívateľ, doplnenú o termín (s ktorým pracuje ZoSS) prijímateľ sociálnej služby, sme sa rozhodli, že tieto pojmy budeme používať ako synonymá. Jednak je to zásada, ktorú prijala Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce a jednak hľadanie významových nuansí medzi týmito termínmi vnímame viac ako akademickú debatu než ako reálny problém v praxi.

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

Úvod

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách zavádza pre poskytovateľov povinnosť plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. a tohto zákona. Ich úlohou je prispievať k lepšiemu postaveniu zúčastnených a užívateľov sociálnych služieb a k celkovému zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb.

Keďže sú tieto podmienky nastavené pre všetky sociálne služby, pre niektorých poskytovateľov sú ťažko uchopiteľné. A preto volajú po druhej špecifikácii týchto podmienok. Publikácia, ktorú držíte v rukách, je tak jedinečným návodom na správne pochopenie, manuálom na správne vytvorenie a pomocníkom na správne zavádzanie a naplňovanie podmienok kvality pri poskytovaní sociálnej služby NDC.

V tomto dokumente si kolektív autorov stanovil neľahkú úlohu – a to predložiť poskytovateľom sociálnej služby NDC návod, ako sa orientovať tak, aby naplnením štandardov kvality nielen uspeli pri samotnom hodnotení podmienok kvality, ale predovšetkým aby zodpovedne, citlivo a čo najlepšie plnili svoju najdôležitejšiu úlohu – starostlivosť o svojich užívateľov.

Štandardy NDC sú rozdelené do niekoľkých kapitol, pri číslovaní ktorých sa držia (práve s cieľom lepšej zrozumiteľnosti) číslovania kritérií podľa prílohy č. 2 písm. a.

Aj napriek tomu, že poskytovatelia NDC nie sú povinní individuálne plánovať, obsahuje táto publikácia kapitolu 2.5 Individuálne plánovanie. Je to jednak preto, aby bolo zachované číslovanie podľa kritérií a zároveň preto, že autorský tím je presvedčený o dôležitosti a potrebnosti individuálneho plánovania.

Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR si kladie ako jeden zo základných cieľov v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni zvyšovanie kvality a podporu profesionalizácie vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. Jedným z prostriedkov na dosiahnutie tohto cieľa je aj táto publikácia.

Definícia a opis služby

Postavenie NDC v kontexte iných verejných služieb

Poskytovanie sociálnej služby v Nízkoprahovom dennom centre (ďalej len „NDC“) je regulované zákonom 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 „ZoSS“).

ZoSS legislatívne ustanovuje a upravuje právne vzťahy v poskytovaní sociálnych služieb a ich financovanie. Zároveň táto legislatívna norma upravuje aj zabezpečovanie dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb. Vo všeobecnosti sa v zmysle tohto zákona považuje za sociálnu službu odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť, prípadne súbor týchto činností, ktoré sa zameriavajú na:

- a) prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej životnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj fyzickej osoby viesť samostatný život a podporu inklúzie (sociálneho začlenenia) do spoločnosti,
- c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- e) prevenciu sociálneho vylúčenia (exklúzie),
- f) zabezpečenie starostlivosti o dieťa z dôvodu situácie v rodine, ktorá vyžaduje pomoc pri starostlivosti o dieťa.

Na základe tohto vymedzenia môžeme vnímať celé spektrum rôznych druhov sociálnych služieb, ktorých primárnym cieľom je sociálna inklúzia a podpora prijímateľov sociálnych služieb, čiže fyzických osôb¹ definovaných v ZoSS.

V kontexte systému sociálnych služieb patria NDC k základným službám krízovej intervencie, kde je možné zachytiť a podporiť užívateľov v tom, aby sa mohli postupne dostať z nepriaznivej životnej situácie. Ide predovšetkým o neformálnu podporu, ktorá musí byť previazaná aj s terénnou sociálnou prácou a streetworkom, ale aj s viac formalizovaným druhom sociálnych služieb a inými oblasťami, ako je zamestnávanie, podpora zdravia, vzdelávanie a pod.

Hlavným cieľom NDC je riešiť akútnu potrebu a životnú situáciu fyzickej osoby, ktorej je táto služba poskytovaná. V zmysle ZoSS to znamená, že sú prijímateľom dostupné tak z hľadiska miesta poskytovania tejto služby (čiže najbližšie k miestu ich pobytu), ako aj z hľadiska výšky úhrady za sociálnu službu (čo najnižšia úhrada alebo bezodplatné poskytovanie sociálnej služby).

1 Pojem fyzická osoba sa v ZoSS používa primárne z toho dôvodu, aby sa zachytilo čo najširšie spektrum osôb, ktorým sa poskytuje sociálna služba – či sú to občania SR (deti, dospelí alebo seniori), alebo aj cudzinci žijúci na území Slovenskej republiky, na ktorých sa vzťahujú osobitné predpisy. Zároveň sem spadajú aj Slováci žijúci v zahraničí, ak sa na Slovensku zdržiavajú aspoň 180 dní počas daného roku.

Ďalším znakom sociálnej služby krízovej intervencie s nízkoprahovým charakterom je na rozdiel od iných druhov sociálnych služieb to, že sa poskytuje anonymne a fyzická osoba sa nemusí preukazovať dokladom totožnosti. Zároveň je možné poskytovať túto sociálnu službu aj bez ohľadu na požitie návykovej látky zo strany prijímateľa sociálnej služby. Hlavným zámerom takto koncipovaných sociálnych služieb je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám, podpore a pomoci, a tým jej sociálnu inklúziu.

Cieľom týchto služieb je na rozdiel od ostatných druhov sociálnych služieb poskytovať pomoc a podporu pri riešení, prekonávaní alebo zmiernení nepriaznivej sociálnej situácie.

Z pohľadu sociálnej práce a iných verejných služieb sa NDC zameriavajú predovšetkým na prijímateľov sociálnych služieb, ktorí nehľadajú oficiálne spôsoby a druhy podpory sociálnych služieb. Zároveň sa prostredie týchto centier viac podobá prostrediu, v ktorom títo ľudia žijú a fungujú. Významným znakom nízkoprahovosti je to, že v NDC sú odstraňované sociálne, psychologické a technické bariéry na využívanie podpory a služby. Okrem toho sa v rámci sociálnej práce v tomto druhu sociálnej služby môže riešiť aj podpora vzťahov, zamestnávania, finančná gramotnosť, vzdelávanie, ale aj prevencia zdravia, čiže podpora integrácie a inklúzie užívateľov do spoločnosti. Ako príklad týchto činností môžeme uviesť aktivity organizácie VAGUS a ich integračný program v nízkoprahovom centre DOMEK, kde je cieľom poskytnúť ľuďom bez domova možnosť pracovať a zo svojho príjmu si zabezpečiť a financovať bývanie a splácanie dlhov. Pre podporu týchto aktivít vytvorili aj kaviareň DOBRE&DOBRE, kde zabezpečujú dlhodobé pracovné miesta, alebo aj pracujú s rôznymi zamestnávateľmi.²

Cieľová skupina NDC

Cieľová skupina NDC je v § 24b ZoSS určená prostredníctvom vymedzenia nepriaznivých sociálnych situácií, v ktorých sa majú nachádzať budúci užívatelia (konkrétne § 2 ods. 2 písm. a), b), h) a i) ZoSS).

Nepriaznivá sociálna situácia podľa § 2 ods. 2 ZoSS je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť svoje problémy

- a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností,
- c) pre ohrozenie jej vývoja z dôvodu jej zdravotného postihnutia, ak ide o dieťa do siedmich rokov veku,
- d) pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav,

2 Viac informácií o práci VAGUSu nájdete tu: <http://www.vagus.sk/domec/3/o-projekte/>.

- e) z dôvodu, že dovíšila vek potrebný na nárok na starobný dôchodok podľa osobitného predpisu (ďalej len „dôchodkový vek“),
- f) pre výkon opatrovania fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,
- g) pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb, alebo
- h) **pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generálne reprodukovanej chudoby,**
- i) **z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.**

Základné činnosti NDC

Činnosti v NDC definuje ZoSS. V § 24b ZoSS je uvedené, že:

V nízkoprahovom dennom centre sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a), b), h) a i) počas dňa

- a) **poskytuje**
 1. sociálne poradenstvo,
 2. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- b) **utvárajú podmienky na**
 1. prípravu stravy, výdaj stravy alebo potravín,
 2. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny.

NDC v problematike sociálnych služieb zabezpečuje napĺňanie základných ľudských potrieb. Ide o službu pre klientov, ktorí často trpia rôznymi sociálno–patologickými javmi, sú postihnutí chudobou a nemajú zabezpečené základné potreby na prežitie. Vo veľkom množstve je pri tejto klientele absentujúce akékoľvek bývanie alebo im hrozí strata bývania. Okrem zabezpečenia základných potrieb by malo NDC poskytovať sociálne poradenstvo a pomáhať pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, čo v praxi znamená hlavne pomoc klientom s kontaktom s úradmi, pri návšteve lekára, sprostredkovanie právnej, psychologickkej alebo inej pomoci a pod.

Sociálna služba NDC by mala v neposlednom rade umožniť klientom zmysluplne tráviť denný čas a uspokojiť ich životné potreby. Mala by poskytnúť klientom pocit istoty a bezpečia počas dňa, ktorý je podmienkou pre koncepčnú prácu s touto skupinou.

Sociálne poradenstvo

Medzi obligatórne činnosti v NDC patrí poskytovanie sociálneho poradenstva. ZoSS rozdeľuje sociálne poradenstvo na základné a špecializované. V NDC sa poskytujú oba druhy sociálneho poradenstva.

§ 19 ods. 2 ZoSS definuje **základné sociálne poradenstvo** ako posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa ZoSS. V praxi ide hlavne o posúdenie situácie, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

V § 19 ods. 3 ZoSS je uvedené, že **špecializované sociálne poradenstvo** je zistenie príčin vzniku, charakteru rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.

Prostredníctvom špecializovaného sociálneho poradenstva je možné poskytnúť klientom konkrétnu pomoc, ktorá si vyžaduje odborné a špeciálne vedomosti zamestnanca, pomocou ktorých sa dá realizovať v živote klienta zmena, smerujúca k reintegrácii klienta do majoritnej spoločnosti. Cieľom je zvyšovanie kvality života klientov (s prihliadnutím na ich záujmy) a zároveň teda aj znižovanie stupňa sociálneho vylúčenia klientov. V neposlednom rade je cieľom tejto odbornej činnosti aj pomoc k svojpomoci, a teda zvyšovanie sociálnych zručností klientov a posilňovanie splnomocnenia (empowerment).

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

§ 20 ZoSS definuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov ako odbornú činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby.

Práve táto činnosť v NDC je veľkou časťou náplne práce sociálneho pracovníka a je neoddeliteľnou súčasťou poradenského procesu. Častou praxou je priama asistencia s klientom na úrady, k lekárovi a podpora klienta k samostatnosti a vyriešeniu daného problému.

Strava

NDC podľa ZoSS vytvára podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín. Treba si uvedomiť, že pre veľké množstvo klientov v NDC, a to platí hlavne pre ľudí bez domova, je strava v NDC jedinou plnohodnotnou stravou získanou počas dňa. Práve prísun kvalitnej a plnohodnotnej stravy zlepšuje životnú úroveň ľudí bez domova.

Hygiena

NDC vytvára podmienky na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, čo zahŕňa možnosť osprchovať sa, oholiť, umyť si zuby, oprat' si aspoň spodnú bielizeň a pod. Poskytovaním týchto služieb sa jednak zvyšuje kvalita cieľovej skupiny a zároveň sa znižuje riziko prenosu infekčných ochorení medzi klientmi aj na majoritnú spoločnosť. Poskytovaním hygieny sa zvyšuje aj osobnostný status klientov, ktorí v lepšom hygienickom stave viac zapadnú do majoritnej spoločnosti a získavajú jednak lepší osobný pocit zo svojej situácie a zároveň sú menej atakovaní zo strany obyvateľstva, keďže sú ľahšie identifikovateľní s cieľovou skupinou.

Možné služby nad rámec zákona

- Šatník – klienti by mali mať možnosť získať oblečenie, ktoré jednak môže zabezpečiť skvalitnenie života cieľovej skupine a zároveň znižuje sociálne vyčlenenie klientov, ktorí sa stávajú svojím zovňajškom akceptovanejší majoritnou spoločnosťou.

- Psychologické poradenstvo – klienti často trpia rôznymi formami psychických problémov a mali by mať možnosť tieto problémy riešiť s odborníkmi. Množstvo klientov sa dostane do krízy a psychológ by im mal pomôcť tieto krízy prekonať. Veľa klientov trpí duševnými a psychiatrickými diagnózami, ktoré im bránia v zmene ich životného štýlu, a to hlavne z dôvodu neliečenia týchto chorôb. Práve psychologická pomoc môže dopomôcť týmto klientom vyhľadať odbornú pomoc u svojich psychiatrov.
- Práčka a sušička pre klientov – klienti by mali mať možnosť oprania a osušenia si svojich osobných vecí. Zvyšuje sa tým kvalita ich života a znižuje sa možnosť prenosu infekčných ochorení.
- Internetová miestnosť – klienti by mali mať možnosť využívať služby prístupu na internet s cieľom aktívne si vyhľadávať zamestnanie, ubytovanie alebo komunikovať s potenciálnymi zamestnávateľmi. Taktiež je častým príkladom praxe, že klienti si cez sociálne siete obnovili kontakty s členmi rodiny, čo dopomohlo k riešeniu ich situácie.
- Voľnočasové aktivity pre klientov – klienti by mali mať možnosť zúčastňovať sa na voľnočasových aktivitách zameraných prevažne na šport, umenie a výlety do prírody. Práve zážitok z inej situácie je pre klienta podporný a je pozitívnym motivátorom pre ďalšiu zmenu v riešení situácie tohto klienta.
- Dlhodobé integračné projekty – zamestnávajúce – klienti by mali mať možnosť využiť integračné projekty zamerané na zamestnávajúce a na zlepšovanie si pracovných zručností s možnosťou zarobiť si financie potrebné na pokrytie ich základných potrieb (ubytovanie, strava, oblečenie a pod.). Ide o špecifickú službu zameranú na prácu v chránenom prostredí.
- Ošetrovňa s lekárskou starostlivosťou – ošetrovňa by mala byť pre klientov, ktorí z dôvodu dlhových na zdravotnom poistení nemajú možnosť využitia základného zdravotného ošetrovania. Pravidelné kontroly zdravotného stavu pomáhajú predchádzať zhoršeniu tohto stavu a zlepšujú kvalitu života cieľovej skupiny. V neposlednom rade takéto ošetrovanie šetrí verejné zdroje, pretože predchádza hospitalizácii a dlhodobému riešeniu zdravotných komplikácií. Práve z dôvodu dlhových na zdravotnom poistení majú klienti NDC nárok iba na akútnu zdravotnú pomoc, a preto sa im bežné ochorenia neriešia. Aj z malého neliečeného zranenia môže z dôvodu zlých hygienických podmienok, zlej výživy vzniknúť život ohrozujúci stav, ktorý si v konečnom dôsledku bude vyžadovať hospitalizáciu a dlhodobú starostlivosť. Práve ošetrovňa predchádza takýmto stavom, a tým šetrí aj verejné zdroje zdravotníctva.

Princípy NDC

NDC vychádza z princípov nízkoprahovosti a harm reduction. Nízkoprahovosť je súčasťou prístupu harm reduction (znižovanie rizík spojených so životom na ulici) a určuje premennú hodnotu v kontexte cieľovej skupiny a využiteľnosť služby. Jej cieľom je poskytnúť službu čo najväčšej skupine klientov a nediskriminovať ich. Znížením prahu sa prispôbujeme najfrekvencovanejším vlastnostiam cieľovej skupiny. Nízkoprahovosť programu udržiava podmienky na využitie sociálnej služby tak, aby bol čo najnižší počet klientov, ktorí by túto službu nemohli využiť.

V rámci prístupu nízkoprahovosti by mali byť do NDC pustení aj klienti, ktorí nemajú identifikačné doklady (občiansky preukaz, rodný list a pod.), financie bez podmienky vykonávať povinne nejakú činnosť (pracovnú, duchovnú a pod.) až po vstup klientov pod vplyvom alkoholu a iných látok – ak dodržiavajú pravidlá NDC.

Z praxe vychádzajúc sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii v NDC v prvom rade zabezpečujú základné životné (fyziologické) potreby vychádzajúc z Maslowovej pyramídy potrieb.



Fyziologické potreby sú potreby organizmu a majú najvyššiu prioritu. Skladajú sa prevažne z týchto potrieb:

- potreba dýchania,
- potreba regulácie telesnej teploty,
- potreba vody,
- potreba spánku,
- potreba prijímania potravy,
- potreba vylučovania.

Práve bez zabezpečenia fyziologických potrieb nie je možné naplňať potreby uvedené vyššie, a preto je dôležité, aby bola dodržaná postupnosť. Je zložité riešiť poradenský proces s človekom a jeho smerovanie a posun v čase, keď je hladný, smädny, chorý alebo unavený. Najprv mu treba tieto potreby saturovať a až následne s ním riešiť nadstavbové veci.

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

1.1 Základné ľudské práva a slobody

Kritérium 1.1:	Základné ľudské práva a slobody
Štandard:	Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmysľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
Indikátor³:	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 princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohôrov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

1.1.1 Základné ľudské práva a slobody

Kritérium 1.1: Základné ľudské práva a slobody sú pilierom podmienok kvality sociálnej služby. ZoSS má svoje východiská v ľudskoprávnom prístupe a priamo to definuje už vo svojich úvodných paragrafoch, kde určuje, že každý prijímateľ sociálnych služieb⁴ má určité garantované práva pri poskytovaní sociálnej služby.

Práve definovanie ľudskoprávneho prístupu v ZoSS, ale predovšetkým v rámci legislatívnych dokumentov vyššej právnej sily, ako je Ústava Slovenskej republiky a medzinárodné dohovory a charty⁵,

³ V celom texte budeme uvádzať iba indikátory najvyššej bodovej hodnoty.

⁴ Považujeme za dôležité uviesť, že ZoSS nerozlišuje, či niektoré z práv definovaných v § 6 platia, alebo neplatia pre rôzne cieľové skupiny. Práva pri poskytovaní sociálnych služieb platia pre všetkých prijímateľov sociálnych služieb.

⁵ Prehľad základných medzinárodných dokumentov: Všeobecná deklarácia ľudských práv, Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach, Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach, Dohovor o právach dieťaťa, Európska sociálna charta, Madridský medzinárodný akčný plán pre problematiku starnutia, Princípy OSN vo vzťahu k starším osobám, Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím (DPZP), Antidiskriminačný zákon, Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Charta základných práv Európskej únie, Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien.

robí z rešpektovania základných ľudských práv a slobôd v sociálnych službách nie možnosť, ale povinnosť a zodpovednosť každého prevádzkovateľa. Splnenie takto stanovenej podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd nie je možné obchádzať len spracovaním metodiky. Pre naplnenie štandardu je nevyhnutné reálne uskutočňovanie a uplatňovanie práv prijímateľov sociálnych služieb.

V praxi poskytovania služieb v NDC je dôležité utváranie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určil, a to najmä na ochranu práv a právom chránených záujmov prijímateľa sociálnych služieb, nadväzovania a udržiavania sociálnych vzťahov, či už s rodinou, komunitou, alebo partnerských vzťahov aj napriek tomu, že sa tieto činnosti nemusia realizovať v ambulantných sociálnych službách.

Okrem toho má byť zabezpečené nenarušovanie osobného priestoru prijímateľa sociálnych služieb okrem situácie, ktorá neznesie odklad a je potrebné zabezpečiť ochranu života, zdravia alebo majetku jeho alebo iných osôb.

Ľudské práva zaručujú každej ľudskej bytosti právo žiť slobodne a dôstojne. Sú univerzálne – platia pre všetkých rovnako bez ohľadu na rasu, pohlavie, vierovyznanie alebo etnicitu. Sú neoddeliteľné – nemôžu byť odobraté alebo odopreté. Sú nedeliteľné – neexistuje medzi nimi žiadna hierarchia, všetky práva a slobody sú rovnako dôležité. Sú garantované – medzinárodnou komunitou a právne záväzné a dovolateľné (vymožiteľné).

Z hľadiska dodržiavania základných ľudských práv a slobôd je potrebné poznamenať, že tieto práva a slobody sú prirodzenou podmienkou poskytovania sociálnej služby a sú právom a slobodou, ktorou disponuje každý jednotlivec, prijímateľ sociálnej služby ako takej. Preto ako základné kritérium, ktoré predurčuje akceptáciu princípov dodržiavania ľudských práv a slobôd, je ich poznanie. Zamestnanci, ako i užívatelia NDC, by preto mali byť oboznámení s konceptom ľudských práv.

Pre potreby zabezpečenia rešpektovania základných ľudských práv a slobôd sa v ZoSS v Tretej hlave s názvom Práva a povinnosti pri poskytovaní sociálnej služby v § 6 ods. 2 písm. a) uvádza: „Fyzická osoba má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju do posilnenia sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie sa do spoločnosti“.

1.1.2 Odporúčania

- Pracovníci sú zoznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv.
- Poskytovateľ má spracovanú internú dokumentáciu v súlade s dokumentmi o dodržiavaní ľudských práv a slobôd.
- Pri poskytovaní sociálnej služby sa riadia zamestnanci etickým kódexom (Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR, vydaný Slovenskou komorou SP a ASP; poskytovateľ môže mať definovaný aj vlastný etický kódex).
- Pri poskytovaní sociálnej služby NDC rešpektujú pracovníci vo vzťahu k užívateľom základné ľudské práva.
- Záujemcovia a užívatelia sú s právami, ktoré im NDC zaručuje, priebežne zoznamovaní (pri komunikácii so záujemcom o službu, pri uzatváraní zmluvy a pri rôznych špecifických aktivitách zameraných na zvýšenie povedomia o ľudských právach).

- Poskytovateľ pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie.

1.1.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ sa nezaobrá a nevenuje pozornosť dodržiavaniu základných ľudských práv a slobôd.
- Poskytovateľ má všeobecne definované základné ľudské práva a slobody v jednej internej smernici, ale nerieši a nezohľadňuje ich v ostatných interných dokumentoch.
- Vnútorňa dokumentácia obsahuje paušálne príkazy a usmernenia, ktoré sú v rozpore so základnými ľudskými právami a slobodami.
- Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd je len súčasťou internej dokumentácie, ale v každodennej praxi sa nerealizuje.

1.2 Sociálny status užívateľa sociálnej služby

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 vzdelávanie, 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, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

1.2.1 Sociálny status užívateľov

Druhé kritérium v oblasti základných ľudských práv a slobôd je orientované predovšetkým na sociálny status prijímateľa sociálnej služby a rešpekt a aktívnu podporu zachovania jeho osobnej identity, integrity, nezávislosti a jedinečnosti. V kontexte týchto hodnôt je poskytovateľ sociálnych služieb povinný poskytovať užívateľovi individualizovanú podporu. Sociálny status (sociálna pozícia a sociálna rola) je podmienený rešpektom, možnosťami osobného rozvoja, schopnosťami, zručnosťami a vedomosťami užívateľa. V sociálnych službách nízkooprahového charakteru hrozí riziko vnímania prijímateľov ako konzistentnej skupiny, ktorá je kategorizovaná na základe ich nepriaznivej životnej situácie alebo na základe posúdenia ich schopnosti, zručnosti, výkonu. Podmienky prostredia, v ktorých prijímateľ žije, odrážajú postoj prostredia k nemu. Podmienky bývania, hygienické podmienky, podmienky na využívanie voľného času, záujmov, spôsob, akým prostredie s prijímateľom komunikuje, miera sociálnej integrácie prijímateľa do prirodzeného komunitného prostredia tiež posilňujú alebo ohrozujú pozíciu prijímateľa sociálnych služieb. Sociálny status prijímateľa určujú očakávania, ktoré má prostredie na prijímateľa, prijímateľ na prostredie a možnosti, ako tieto očakávania môže prijímateľ alebo prostredie naplniť. Nízke alebo takmer žiadne očakávania, rovnako ako neadekvátne očakávania prostredia, znižujú sociálny status prijímateľa a jeho sociálnu pozíciu v sociálnych službách. Nepodporujúce prostredie je spojené s rizikom marginalizácie, exklúzie. Z hľadiska prístupu k prijímateľovi sociálnej služby je nevyhnutné vnímať ho ako jedinečnú osobnosť a v súlade s ľudskoprávnym prístupom ho vnímať ako rovnocenného občana.

V praxi to znamená, že aj v rámci NDC musí existovať písomná forma evidencie individuálnej práce s užívateľom. Nie je tu povinnosť individuálneho plánovania v zmysle § 9 ods. 1 a ods. 2 ZoSS, ale tento nástroj je, samozrejme, možné využívať aj v rámci služby NDC. No z hľadiska individuálnej podpory je potrebné mať spracovanú individuálnu dokumentáciu o prijímateľoch sociálnej služby a forme ich

podpory – môže ísť napr. o poradenské plány, denné záznamy o činnosti s užívateľom, individuálne plány, ošetrovateľské plány, kariérne plány a pod.

1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí

Vnútorne potreby prijímateľov sociálnej služby v NDC sú veľmi špecifické a pri práci s jednotlivcami z vylúčeného či znevýhodneného sociálneho prostredia, so závislými osobami či s jednotlivcami so špecifickými potrebami sa musíme snažiť aktivovať klientov k ich uspokojovaniu nimi samotnými. Pre efektívne zvládnutie tejto úlohy je vhodné koncipovať činnosti v zariadení, ako i mimo neho v zmysle rozvoja sociálnych zručností klientov.

Keďže v tomto procese sa klient musí často spoľahnúť sám na seba, je nesmierne dôležité posilňovať tie stránky jeho osobnosti, ktoré mu uľahčia tento proces a skvalitnia jeho vnútorné prežívanie. Projekty realizované pod odborným vedením by sa mali zamerať na rozvoj konkrétnych sociálnych zručností ako sebazpoznanie, emočné sebvýjadrenie, empatické správanie, komunikačné kompetencie či sociálna percepcia, pretože práve tieto zabezpečia klientom schopnosti potrebné na samostatné riešenie sociálnych situácií, v ktorých často zlyhávajú. Veľký význam v tomto kontexte má i sociálna rehabilitácia, a preto ju treba orientovať na praktické nácviky zručností potrebných na čo najefektívnejšie rozvíjanie či nadobúdanie potrebných kompetencií.

Motivácia klienta by mala prebiehať účelne, no jedinec sa s ňou musí vnútorne stotožniť, iba v takomto prípade sám začne experimentovať so svojím správaním, osvojovať si naučené prvky a tie následne používať v reálnych životných situáciách. S prihliadnutím na klientove osobnostné dispozície sa musíme snažiť o aktiváciu vnútorných činiteľov podporujúcich adaptabilitu na nové aktivity a životné výzvy, ktorými sa snažíme rozvíjať osobnosť klienta. V procese aktívneho sociálneho učenia môžeme využívať informačno-vzdelávacie aktivity, zážitkové aktivity a tréningové aktivity, ktoré v nácvikových situačných cvičeniach slúžia na osvojenie si požadovaných kompetencií. Dôležité pri tom je správne identifikovanie oblastí, na ktoré sa musíme zamerať, stanoviť si reálne ciele pri práci s klientom a neustále precvičovať už nadobudnuté sociálne zručnosti.

Ako podporný nástroj môžeme účelne využiť individuálny plán, ktorého obsah definujeme v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby a ktorý v stanovenom a dohodnutom čase pravidelne vyhodnocujeme.

1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu

Súčasťou tohto kritéria je vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch sociálnej služby. Cieľom tohto prístupu je zmena vnímania a zvyšovanie sociálneho statusu užívateľov sociálnych služieb. Z hľadiska aktívneho napĺňania tohto kritéria ide potom o profesionálne a etické správanie sa smerom k prijímateľovi sociálnej služby a jeho prezentácia navonok. Podpora takého profesionálneho správania je naviazaná aj na personálne podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, kde sa v rámci ďalšieho vzdelávania a supervízie pracuje s touto oblasťou.

Pre prijímateľov sociálnej služby v zariadení NDC je veľmi dôležité formovať ich vnútorné postoje a presvedčenia, ktoré ovplyvňujú ich koncept sebahodnotenia a sebavnímania. Samotná integrácia užívateľa je založená na jeho proaktívnom prístupe a na druhej strane je dôležité komplexne hodnotiť i možnosti prijatia týchto ľudí do našej spoločnosti, ktorá, žiaľ, často nevedomelo reprodukuje predsudky a stereotypy o jej jednotlivých členoch či skupinách.

Rovnako dôležitý ako verejný priestor je i masmediálny a virtuálny priestor, preto by malo NDC informovať verejnosť o svojich aktivitách a šíriť informácie o pozitívnom vplyve svojej práce v komunite, rovnako i o úspechoch klientov, a meniť tak náhľad spoločnosti na prijímateľov sociálnej služby.

1.2.4 Odporúčania

- Poskytovateľ poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov.
- Poskytovateľ realizuje podporu prijímateľov vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, tie zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom.
- Poskytovateľ formou aktivít nasmerovaných smerom ku komunite vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov sociálnych služieb (ako príklad uvádzame text z Pentagonských novín: *50 dôvodov Prečo ich máme radi/y*⁶).
- Je dôležité mať nastavený spôsob komunikácie:
 - pracovníkov s užívateľmi (napr. adekvátne oslovenie, nezneužívanie informácií, dôraz na individualitu a pod.),
 - o užívateľoch navonok – informovanie verejnosti (napr. dodržiavať ochranu osobných údajov, pri poskytovaní informácií „neškatuľkovať“, reagovať na negatívne či nepravdivé informácie o NDC a užívateľoch a pod.).

1.2.5 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ realizuje len skupinové aktivity bez ohľadu na individuálne potreby a požiadavky prijímateľov sociálnych služieb.
- Poskytovateľ nemapuje a nezisťuje individuálne potreby prijímateľov sociálnych služieb.
- Poskytovateľ sa vyjadruje negatívne a nevhodne o prijímateľoch sociálnych služieb a nepracuje aktívne s predsudkami voči prijímateľom sociálnych služieb v komunite.

6 http://www.dfsr.sk/upload/pentagonske_noviny_2014.pdf

1.3 Vzťahy, rodina a komunita

Kritérium 1.3:	Vzťahy, rodina a komunita
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení 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 zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov

Kritérium rešpektovania vzťahov, rodiny a komunity v podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby je orientované na začlenenie sa prijímateľa sociálnych služieb do spoločenského prostredia komunity, rešpekt k rodine, z ktorej pochádza, a právo na rovnosť príležitostí. Poukazuje na význam rodinného prostredia a prostredia, v ktorom žije rodina užívateľa. Často prevláda skepsa voči udržiavaniu a rozvíjaniu vzťahov s rodinou, ak ide o človeka v nepriaznivej životnej situácii. Nepriamo a neúmyselne sa vytvára sociálne vákuum medzi užívateľom a jeho rodinnou sieťou. Pracovníci v sociálnych službách to často považujú za odôvodnené a bežné. Zložitá rodinná situácia, prípadne geografické odlúčenie a nepriaznivá sociálna situácia užívateľa sťažujú možnosti spolupráce pracovníkov s rodinou a možnosti posilňovania prirodzených vzťahov prijímateľa s jeho rodinou. Dôsledkom toho je práve paradox, že jeden z najviac pomenovaných cieľov prijímateľov sociálnych služieb, a to mať pravidelný kontakt a vzťahy s rodinou a blízkymi osobami sa zo strany poskytovateľov sociálnych služieb realizuje najmenej.

Sociálne služby krízovej intervencie (teda aj NDC) považujú uvedené kritérium za základ sociálnej práce, rozvíjajú a uplatňujú metódy sociálnej práce s rodinou, zapájajú rodinnú sociálnu sieť do aktivít prijímateľa sociálnych služieb, umožňujú a podporujú obojstranný, živý kontakt s prostredím ktoré je prijímateľovi vlastné, zároveň posilňujú sociálne vzťahy prijímateľa s ľuďmi v miestnej komunite obce, so susedmi, spolupracovníkmi, s priateľmi, s ktorými trávia voľný čas a vytvárajú nové kontakty s miestnymi obyvateľmi.

Na rozvíjanie podpory vzťahov v rodine a komunite cez aktivizáciu je potrebné poznať potreby prijímateľa sociálnych služieb a jeho preferencie aktivít a záujmov. Na základe preferovanej aktivity sa snažíme nájsť osobu/-y, ktorá/-é rovnako ako prijímateľ sociálne služby má/majú rada/radi rovnakú aktivitu. Pre prácu so sociálnou sieťou užívateľa je preto nevyhnutné využívať techniky a metódy sociálnej práce a individuálneho prístupu k prijímateľovi sociálnych služieb, pri ktorých však zohľadňujeme jeho prirodzené vzťahy v rodine a komunite. Do tejto oblasti patrí aj možnosť telefonického, internetového a písomného kontaktu, možnosť prizvať si blízku osobu, keď prijímateľ potrebuje podporu pri rozhodovaní, nepresadzovanie názorov a predstáv rodiny bez ohľadu na prania prijímateľa sociálnych služieb, ale aj poskytovanie pomoci pri sanácii rodiny.

Z písomného a administratívneho hľadiska je toto kritérium zachytené na dvoch úrovniach. Úroveň systematickej práce organizácie – v jednotlivých metodikách pre prácu s užívateľom, základných dokumentoch organizácie (stanovy, štatút, zriaďovacia listina a pod.), organizačných a prevádzkových poriadkoch a pod. Na individuálnej úrovni ide predovšetkým o každú dokumentáciu individuálnej práce s prijímateľom – napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány a pod.

1.3.2 Odporúčania

- Poskytovateľ proaktívne pracuje na podpore vzťahov prijímateľov s ich rodinou a blízkymi osobami.
- Poskytovateľ na individuálnej úrovni pracuje so sociálnou sieťou prijímateľov sociálnych služieb.

1.3.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ nespolupracuje s rodinami a blízkymi osobami prijímateľov sociálnych služieb.
- Poskytovateľ nepozná a nemá spracované metodiky práce so sociálnou sieťou a vzťahmi.

2 Procedurálne podmienky

2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, finančné zabezpečenie NDC)

Kritérium 2.1:	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním sa na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel 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 k 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 a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

2.1.1 Strategická vízia

Kritérium 2.1: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby tvorí z hľadiska podmienok kvality základné východisko na riadenie a usmerňovanie vnútorných procesov poskytovania sociálnej služby. Samotné napĺňanie tohto kritéria je veľmi úzko previazané s oblasťou základných ľudských práv a slobôd, ktorá určuje prístup k prijímateľovi sociálnych služieb a zároveň pomáha formovať strategickú víziu, hodnoty, poslanie a ciele poskytovania sociálnej služby. Dané kritérium kladie požiadavku spracovania písomného dokumentu, ktorý bude obsahovať strategickú víziu, poslanie a ciele, tak aby boli orientované na individuálny prístup k prijímateľovi sociálnych služieb. Tento dokument musí obsahovať aj plán a účel poskytovania sociálnych služieb, ktorý sa následne vyhodnocuje aj v rámci kritéria 3.10 Hodnotenie poskytovateľa

sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

ZoSS neurčuje presne ako má tento dokument vyzeráť a preto je jeho písomná forma postavená na voľbe poskytovateľa sociálnych služieb.

Na stanovenie efektívnej a jasnej strategickej vízie na poskytovanie sociálnych služieb je potrebné mať zadané a ujasnené hodnoty organizácie.

Práve hodnoty sú definované a určované ľudskoprávnym prístupom. Ako príklad môžeme uviesť hodnoty organizácie VAGUS (občianske združenie, ktoré prevádzkuje NDC v Bratislave): „*Rešpektujeme hodnotu človeka a vidíme ju v každom človeku, s ktorým pracujeme. Práve pocit ľudskej hodnoty považujeme za podstatný faktor v procese sociálnej zmeny. Vykonávame odbornú sociálnu prácu, nie sme charitatívnou organizáciou a humanizmus je naším filozofickým východiskom. Ľudia, s ktorými pracujeme v našich projektoch, v prvom rade potrebujú individuálny prístup, ktorý rešpektuje ich jedinečnosť a zároveň povzbudzuje do uvedomenia si vlastnej hodnoty a posilnenia sebadôvery. Výkon sociálnej práce s ľuďmi je, bohužiaľ, spojený aj so zneužívaním moci sociálneho pracovníka nad samotným klientom a práve toto je stav, ktorý nepripúšťame a odmietame. Najdôležitejšou ‚službou‘ a faktorom podporujúcim zmenu je ľudský kontakt, partnerský prístup a vzťah. Práve vzťah sociálneho pracovníka a klienta je veľmi krehkou súčasťou našej práce, vyžaduje si množstvo úsilia a zároveň aj zodpovednosť.*“⁷

Takto stanovené hodnoty predstavujú silnú kultúru organizácie a zohľadňujú aj požiadavky ľudskoprávných kritérií poskytovania sociálnej služby. Nastavenie hodnôt však, samo o sebe neznamená, že organizácia má jasnú strategickú víziu a vie ako má svoje služby poskytovať.

Na definovanie vízie, poslania, cieľov a stratégie sa často využíva technika VMOST analýza. Jej podstatou je vykonať postupne jednotlivé kroky strategického plánovania v nasledujúcom poradí:

- **V** – Vision = Vízia
- **M** – Mission = Poslanie
- **O** – Objectives = Ciele
- **S** – Strategy = Stratégia
- **T** – Tactics = Taktika

V praxi sa pri procese tvorby stratégie využíva postup zhora nadol (MOST) aj zdola nahor (TSOM). VMOST analýza tak pomáha stanoviť reálne ciele a súlad s poslaním organizácie⁸.

Vízia je základný prvok strategického plánovania a je zameraná na budúcnosť. Zároveň obsahuje základný koncept toho, o čom organizácia je – o účele jej bytia. Vízia sa využíva na to, aby bola organizácia schopná identifikovať, kam smeruje a dáva organizácii zmysel. V istom zmysle vízia uvádza smer a opisuje „cieľovú stanicu“ Vízia sa stanovuje na dlhodobé obdobie cca. 10 – 15 rokov. Predstavuje inšpiratívny opis toho, čo chce organizácia dosiahnuť alebo zrealizovať v strednodobej alebo

7 <http://vagus.sk/o-nas/1/hodnoty/>

8 <https://managementmania.com/sk/analyza-most>

dlhodobej budúcnosti, ktorý slúži ako jasný smer na určenie súčasného a budúceho smerovania organizácie. Vízia zachytáva javy, trendy a faktory, ktoré sú v súčasnosti nevýrazné, nepresné a hmlisté, ale napriek tomu inšpiruje, aktivizuje, motivuje a poskytuje emocionálne usmernenie a preto, by mala odrážať hodnoty, ktoré organizácia vyznáva. Ide najčastejšie o jednovetové vyjadrenie opisujúce jasnú a inšpiratívnu dlhodobú zmenu, vychádzajúcu z práce poskytovateľa sociálnej služby. Mala by predstavovať praktický a hmatateľný nástroj, ktorý môže byť použitý na vedenie a riadenie organizácie pri dosahovaní kvalitných výsledkov. Jednoducho povedané, vízia je pojem, ktorý sa používa v rámci strategického riadenia a je to predstava žiaduceho budúceho cieľového stavu a má podobu jednoduchého opisu jeho podoby a ideálneho stavu, ktorý chce organizácia svojou stratégiou dosiahnuť. Efektívna a kvalitná vízia je jasná a jednoduchá, vyhýba sa odbornému a náročnému jazyku a módnym slovám, je jednoducho vysvetliteľná zamestnancom poskytovateľa sociálnej služby, ktorí sú zapojení do jej realizácie a nemá sa zamieňať s poslaním. Vízia sa vyznačuje obraznosťou, adresnosťou, uskutočniteľnosťou, jednoznačnosťou, flexibilitou a zrozumiteľnosťou.

Na stanovenie dobrej vízie je možné využiť 5 nasledujúcich pomocných otázok:

1. Čo je potrebné zmeniť? (Aké sú najčastejšie otázky a problémy?)
2. Prečo by sa mali tieto otázky a problémy riešiť? (Aké sú náklady príslušných strán/organizácie?)
3. Aké sú silné stránky a aktíva? (Aj organizácie, aj programy, ktoré organizácia poskytuje)
4. Aký je váš sen o konečnom stave? (Ako by to vyzeralo v perfektnom svete?)
5. Ako by vyzeral váš úspech? (Špecificky pre vašu organizáciu alebo program)

Pár príkladov dobre stanovených vízií:

- „Iba svet bez chudoby.“ Oxfam⁹
- „Vytvoriť lepší každodenný život pre čo najviac ľudí.“ IKEA
- „Chceme zmeniť spoločnosť a komunity, tým, že inšpirujeme ľudí na celom svete otvoriť svoju myseľ, akceptovať a zapojiť ľudí s mentálnym postihnutím a tým aj každého, kto je vnímaný ako odlišný.“ Špeciálne olympiády Slovensko¹⁰
- „Usilujeme o vytvoření světa nás všech nehledě na míru postižení tak, abychom se mohli společně angažovat a mít vliv na prostředí, ve kterém žijeme. Usilujeme o to, aby sociální a právní systém naplňoval svůj účel, to je, aby vedl k sociálnímu začlenění a plnohodnotnému občanství, nevytvářel závislost na sociálních službách anebo dávkách a dával lidem prostor žít podle jejich vlastních představ.“ QUIP¹¹

9 Oxfam je medzinárodná humanitárna konfederácia organizácií spolupracujúcich na zlepšovaní životných podmienok a boji proti chudobe a nerovnosti na celom svete (viac informácií nájdete na <https://www.oxfam.org/>).

10 Občianske združenie, ktoré poskytuje celoročný cyklus tréningov a súťaží vo všetkých druhoch olympijských športov pre deti aj dospelých s mentálnym postihnutím (viac informácií nájdete na <http://specialolympics.sk/>).

11 Quip sa venuje práci s ľuďmi s postihnutím, ktorým pomáha naplňovať ich práva prostredníctvom sociálnej služby (viac informácií nájdete na <http://www.kvalitavpraxi.cz/>).

Druhým krokom strategického plánovania v sociálnych službách je jasné definovanie poslania organizácie. **Poslanie** vymedzuje hranice, v ktorých sa má organizácia pohybovať. Je formálne deklarované a zverejňované. Predstavuje písomnú deklaráciu základných dôvodov existencie a zamerania organizácie, ktoré ostáva z dlhodobého hľadiska nemenné. Väčšinou ide o jednovetové vyjadrenie dôvodu existencie organizácie. Poslanie by malo byť praktický hmatateľný nástroj, ktorý môžeme využiť na rozhodovanie o našich prioritách, aktivitách, cieľoch a zodpovednosti. Poslanie by malo obsahovať účel a opis základných poskytovaných služieb.

Dobre stanovené poslanie slúži ako filter pre to:

- čo je pre organizáciu dôležité,
- čo nie je dôležité,
- jasne stanovuje pre koho poskytujeme služby,
- a prezentuje a komunikuje navonok a dovnútra smerovanie organizácie.

Na formulovanie dobrého poslania organizácie je potrebné pochopiť a definovať, v akom stave sa zariadenie sociálnych služieb nachádza. Následne sa rozhodnúť, kedy sa má poslanie organizácie zmeniť, a tak následne upraviť strategické smerovanie zariadenia. V neposlednom rade oboznámiť prijímateľov sociálnych služieb a zamestnancov organizácie s poslaním pomocou metód, ktoré sú zrozumiteľné, zaujímavé a podnetné.

Aj tu si môžeme pomôcť otázkami na formulovanie poslania:

1. Aký druh/typ služby alebo programu chceme robiť? Je potrebný?
2. Prečo existujeme a prečo sme vznikli? (problémy/potreby)
3. Ako čo najširšie opísať prácu, ktorú chceme robiť?
4. Pre koho chceme poskytovať služby alebo robiť prácu?
5. Kde chceme pracovať alebo kde pracujeme?

Príklady dobre stanovených poslaní organizácií:

- „Šíriť myšlienky.“ TED¹²
- „Inšpirovať a splnomocňovať ľudí s rakovinou.“ Livestrong¹³
- „Okamih má hodnotu sám v sebe.“ Zariadenie pre seniorov Naerbo, Nórsko
- „Podpora lidí se zkušeností s duševní nemocí spokojeně zvládat život a nalézat možnosti osobní realizace ve společnosti.“ FOKUS Praha¹⁴

12 Nezisková organizácia zameraná na podporu myšlienok hodných šírenia (viac informácií nájdete na <http://tedx.umb.sk/sk/tedxumb/>).

13 Charitatívna nadácia na pomoc v boji proti rakovine (viac informácií nájdete na <https://www.livestrong.org/>).

14 Nezisková organizácia, ktorá sa venuje podpore ľudí so skúsenosťami s duševným ochorením (viac informácií nájdete na <https://www.fokus-praha.cz>).

- „Poslaním občianskeho združenia Vagus je prispievať svojou činnosťou k zvyšovaniu a stabilizácii kvality života ľudí bez domova, podieľať sa na tvorbe koncepčných prístupov k cieľovej skupine a vytvárať nové štandardy v práci s ľuďmi bez domova.“ OZ Vagus¹⁵
- „Poskytovanie odbornej podpory a pomoci občanom v nepriaznivých sociálnych situáciách a odborníkom pracujúcim v sociálnej oblasti a ovplyvňovanie systémových zmien smerujúcich k zvyšovaniu kvality života ohrozených skupín občanov.“ RPSP¹⁶

Na vyjasnenie rozdielov medzi hodnotami, víziou a poslaním nám poslúži nasledujúce zhrnutie:

- hodnoty opisujú predovšetkým očakávané správanie zamestnancov v organizácii,
- poslanie sa líši od vízie v tom, že poslanie je dôvodom a príčinou činnosti a je orientované viac na súčasnosť,
- vízia je efektom činnosti a viac orientovaná na budúcnosť – predstavuje motivačný pohľad na budúcnosť,
- hodnoty, poslanie a vízia nemôžu bez seba existovať, lebo poslanie by sa, za krátky čas znehodnotilo a vízia bez posrania by bola len výplodom fantázie,
- vzťah vízie a posrania opisuje stav, kde sa chcú vidieť v budúcnosti tí, ktorí určujú strednodobé alebo dlhodobé ciele.

Stanovovanie **cieľov** sa začína transformovaním vízie a posrania do celkového zámeru organizácie, ktorý riadi proces stratégie organizácie. Každý stanovený cieľ predstavuje prispievajúcu podmienku k napĺňaniu úspešnosti vízie a posrania. Každý splnený cieľ znamená, že naplnenie vízie a posrania je bližšie a úspešnejšie, ale nemusí byť kľúčové pre celkové naplnenie vízie a posrania organizácie. Dobrý cieľ jasne stanovuje svoje dosiahnutie v čo najkratšom čase a ideálne dopĺňa ďalšie stanovené ciele v rámci VMOST analýzy. Ciele je potrebné revidovať ak neprispievajú k vízii a posraniu organizácie. Konkrétne ciele organizácie musia spĺňať nasledujúce podmienky:

- **S** – Špecifický
- **M** – Merateľný
- **A** – Aktivizujúci a akceptovaný
- **R** – Realistický
- **T** – Časovo ohraničený (strednodobé do 5 rokov, dlhodobé do 10 rokov)

Stratégie sú možnosti a spôsoby, ktoré otvárajú priestor na dosahovanie cieľov. Môžu byť komplexné a obsahovať mnoho taktík, ktoré sa prepájajú do jednej širokej stratégie. Stratégie sú implementačné detaily a ponúkajú rýchly prehľad a skupinu taktík realizovaných v priamej práci organizácie, tak aby dávali zmysel ako metódy a postupy dosahovania stanovených cieľov. Ak stanovené stratégie neopisujú dostatočne zvolené taktiky, alebo nesmerujú priamo k cieľom, je potrebné prehodnotiť ich. Taktiky predstavujú metódy napĺňania zvolených stratégií. Mali by to byť jednoduché a relatívne diskrétné procesy, ktoré je možné jednoducho pochopiť a vykonať, aj keď bežní ľudia/zamestnanci

15 Občianske združenie Vagus sa venuje sociálnej práci s ľuďmi bez domova (viac informácií nájdete na <https://www.vagus.sk/>).

16 Rada pre poradenstvo v sociálnej práci (viac informácií nájdete na <http://www.rpsp.sk>).

nebudú mať hĺbkový prehľad o stratégii organizácie. Dobré taktiky podobne ako ciele spĺňajú podmienku SMART. Efektívne taktiky pomôžu k rýchlemu dosiahnutiu stratégie a splneniu cieľov. Ak sa zvolené taktiky ukazujú ako neefektívne a príliš komplikované, alebo vzniknú neočakávané problémy v ich implementácii, je nutné urýchlene ich prehodnotiť.

Samozrejmosťou by malo byť to, že poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb. Toto sa môže v rámci NDC diať na rôznych skupinových stretnutiach a aktivitách alebo formou pripomienok zo strany prijímateľov sociálnych služieb. Jedným z efektívnych spôsobov práce v tejto oblasti je intenzívna a pozitívne orientovaná práca so sťažnosťami užívateľov (viac informácií v kapitole 2.9).

2.1.2 Finančné zabezpečenie NDC

Financovanie NDC je v obligatórnej pôsobnosti obce podľa ZoSS. V praxi je však potrebné na prevádzku a zlepšovanie služieb získať externé zdroje a zabezpečiť trvalé udržanie poskytovaných služieb.

V § 75 ZoSS¹⁷ je uvedené, že:

- (1) Obec je povinná poskytovať finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby neverejnému poskytovateľovi sociálnej služby, ktorý neposkytuje sociálnu službu s cieľom dosiahnuť zisk, ak o poskytovanie tejto sociálnej služby neverejného poskytovateľa sociálnej služby okrem neverejného poskytovateľa sociálnej služby krízovej intervencie požiadala obec a poskytuje
- a) sociálnu službu v zariadení, ktorým je
 1. nízkoprahové denné centrum.

V tomto prípade ide o financovanie všetkých ekonomicky oprávnených nákladov poskytovateľa za vykonávanie sociálnej služby vypočítanej podľa priemerných nákladov poskytovateľa za predchádzajúci rozpočtový rok, mínus úhrada od klientov. Ak má obec vlastné zariadenie, vypočítava sa cena podľa priemerných nákladov tohto zariadenia.

Prax ukázala, že aj keď zákon stanovuje obligatórnu povinnosť obce financovať službu NDC, nie vždy sa tak deje a je potrebné na túto povinnosť upozorňovať kompetentných úradníkov a politikov. V praxi je však potrebné získať externé zdroje na skvalitňovanie a zveľaďovanie jednak poskytovaných služieb a taktiež odborného personálu. Tieto zdroje sa dajú získať rôznymi spôsobmi.

Individuálne darcovstvo

Ide o zabezpečenie financovania z darov fyzických osôb, ktoré môžu byť buď jednorazové, alebo dlhodobé. Získavanie týchto darcov môže byť zabezpečené formou kampaní, akcií vo verejnom

17 V § 77 ZoSS je uvedený aj spôsob výpočtu príspevku na prevádzku poskytovanej sociálnej služby.

priestranstve, oslovovanie v online priestore. Získavanie individuálnych darcov je spojené s komunikáciou organizácie smerom navonok, čoho súčasťou je aj prezentácia výsledkov, zlepšení, šetrení, napredovaní a tvorba pozitívneho obsahu voči verejnosti.

Firemné darcovstvo

Ide o zabezpečenie financovania z darov právnických osôb (živnostníci, firmy, korporácie a pod.), ktoré taktiež môžu byť jednorazové alebo dlhodobé. Firemné darcovstvo by malo byť postavené na dobre komunikovanom zámere využitia financií, na dobrých vzťahoch a najlepšie priamej skúsenosti donora s prácou organizácie. Vďaka firemnému darcovstvu sa často podarí rozbehnúť nový projekt alebo službu, ktorá by za normálnych okolností nemala potrebnú finančnú podporu.

Zdroje z grantov a nadácií

Ide o zabezpečenie financovania z grantov firiem a nadácií vypísaných na tému a obsah, do ktorej sa vie činnosť organizácie a sociálna služba zmestiť, a tieto zdroje vedia často dopomôcť k rozbehnutiu novej sociálnej služby, inovatívneho prístupu alebo zabezpečeniu financovania tovaru alebo služby, ktorú nie je možné financovať z iných zdrojov. Veľké firmy a korporácie vytvárajú svoje vlastné nadácie, aby financie vložené do týchto nadácií boli využité transparentne, na účel, ktorý si firma zvolí, a prezentované verejnosti. V súčasnosti existuje málo nadácií a firiem, ktoré by radi podporovali problematiku NDC a ľudí bez domova, keďže nejde o veľmi populárnu tému medzi majoritnou spoločnosťou.

Asignácia z daní

Na Slovensku môže organizácia pôsobiaca dva roky žiadať o asignáciu z daní právnických a fyzických osôb. Na registráciu je potrebné splniť všetky zákonom stanovené podmienky a registrovať sa prostredníctvom notárskych úradov do zoznamu žiadateľov o asignáciu daní.

Fyzické osoby môžu darovať 2 % zo svojich daní a v prípade že počas roka odrobili 40 hodín dobrovoľníckej činnosti, môžu darovať 3 %. Minimálny podiel zaplatenej dane je 3 €.

Právnické osoby môžu darovať 1 % zo svojich daní a v prípade, že počas roka darovali na verejno-prospešný projekt 0,5 %, môžu darovať 2 %. Minimálny podiel zaplatenej dane je 8 €.

Aj v súčasnosti a rokmi trvajúcej tejto možnosti je stále veľké množstvo firiem a fyzických osôb, ktorí nedávajú svoje percentá dane nikomu. Práve tento príjem je často dôležitý pri pokrytí nákladov, ktoré nie je možné vykryť z iných zdrojov.

Firemné dobrovoľníctvo

Ide o zapojenie sa väčšieho množstva zamestnancov do dobrovoľníckych aktivít s cieľom jednak zlepšenia podmienok a priestoru poskytovania sociálnych služieb (maľovanie, upratovanie, vytváranie a pod.) a zároveň ide o zlepšovanie prijatia cieľovej skupiny majoritnou spoločnosťou.

Expertné dobrovoľníctvo

Ide o zapojenie sa malého množstva zamestnancov firiem, ktoré vedia danej službe pomôcť s určitým problémom – právne služby, účtovné služby, IT služby, poradenské služby, reklamné služby a podobne. V tomto dobrovoľníctve ide o vysoko-špeciálne služby s malým počtom hodín, ktoré by si daný projekt nevedel finančne dovoliť.

Európske granty

V tomto období stále prebieha možnosť zapojenia sa do európskych projektov a výziev, ktoré sú spravované buď priamo pod MPSVR SR, alebo cez partnerské organizácie. Tieto projekty a výzvy sú dôležité na zabezpečenie buď novej sociálnej služby, alebo skvalitnenia už existujúcej služby. Každá výzva si určuje podmienky zapojenia sa do nej.

Granty z iných krajín EÚ (Nórsko, Švajčiarsko, Lichtenštajnsko)

Tieto krajiny v súčasnosti stále podporujú rôzne projekty na území Slovenska a fungujú na podobnom princípe ako Nadačné fondy a granty od právnických osôb.

2.1.3 Odporúčania

- Poskytovateľ má spracovaný základný strategický dokument rozvoja sociálnych služieb, ktorého súčasťou je presne definovaná strategická vízia, poslanie a ciele organizácie pri poskytovaní sociálnych služieb. Zároveň sú jasne definované konkrétne kroky a krátkodobé ciele a aktivity, ktoré poskytovateľ sociálnej služby bude v danom roku realizovať¹⁸.
- Poskytovateľ na základe definovanej vízie a cieľov nastavuje všetky interné aktivity organizácie ako vzdelávanie, supervízia, stanovenie a využívanie metód a postupov práce s prijímateľom sociálnych služieb a pod.
- Vízia, poslanie, hodnoty a ciele vychádzajú z prístupu orientovaného na človeka a zohľadňujú dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.

2.1.4 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ má formálne a všeobecne stanovené ciele a víziu a nemá zadané kroky a aktivity, ktoré smerujú k ich naplneniu.
- Poskytovateľ nemá spracované a definované ciele sociálnej služby alebo sú tieto v rozpore so základnými ľudskými právami a slobodami.
- Poskytované sociálne služby, podpora prijímateľov a aktivity nie sú realizované v súlade so zadanou víziou, hodnotami, poslaním, cieľmi a konkrétnymi krokmi ich naplnenia.

¹⁸ Príklady vízií, cieľov a poslaní sú uvedené v texte vyššie.

2.2 Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby

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.

2.2.1 Forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby

Sociálna služba NDC sa poskytuje ambulantnou formou. Podľa § 24b ZoSS sa v NDC poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a utvárajú sa podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín a vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny. Miestom poskytovania sociálnej služby je príslušné zariadenie (so zodpovedajúcim vybavením) s uvedením kontaktných informácií, zodpovedných osôb, prevádzkového času a pod.

V rámci času poskytovania sociálnej služby¹⁹ sa odporúča výkon činností/aktivít realizovať:

- najmä v časových intervaloch počas dňa v závislosti od potrieb príslušnej cieľovej skupiny, napr. pri ľuďoch bez domova od predpokladaných časov opustenia nocľahárne do času, odkedy je nocľaháreň večer prístupná a pod.,
- časovo tak, aby bol efektívny i vo vzťahu k časom, v ktorých sú poskytované iné sociálne služby (aj inými poskytovateľmi) pre príslušné cieľové skupiny v danej oblasti v zmysle doplnkovosti.

2.2.2 Odporúčania

- Ako východiskový argument na odôvodnenie druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovania sociálnej služby je nevyhnutné využívať mapovanie potrieb cieľových skupín.
- Zmeny potrieb užívateľov je nevyhnutné pravidelne vyhodnocovať/prehodnocovať. Tieto zmeny je potrebné následne flexibilne zapracovávať do nastavenia podmienok poskytovania služby NDC. Teda do prípadnej úpravy formy, rozsahu, miesta i času v závislosti od identifikovaných zmien.

¹⁹ Požadovaný časový rozsah výkonu zapojených subjektov do NP PSVSSKIKU je uvedený v aktuálne platnej príručke IA MPSVR SR pre zapojené subjekty zverejnenej na www.ia.gov.sk (požadovaný rozsah je počas celého roka s pravidelnosťou 5 pracovných dní do týždňa, minimálne 30 hodín týždenne počas stanovených otváracích hodín, pričom zvyšný počet pracovných hodín majú zamestnanci stanovený na ostatné činnosti (IA MPSVR SR, Príručka pre zapojené subjekty do NP PVSSKIKU, 2015, s. 15 – 16).

- Označenie miesta a komunikácia o mieste, forme, rozsahu a čase poskytovanej sociálnej služby rôznymi komunikačnými kanálmi, inovatívnymi formami a spôsobmi zrozumiteľnými cieľovej skupine (obzvlášť vo viacjazyčných lokalitách, v oblastiach s rôznymi cieľovými skupinami a pod.).
- Využívanie sociálnych sietí, napr. facebook, twitter, google+, instagram.
- Možnosti rozšírenia informovanosti prostredníctvom spolupráce so samosprávou (obce, mestá), napr. vývesné tabule, rozhlas, letáky na voľne dostupných a na to vyhradených miestach v obci alebo mestských častiach, samozrejmosťou sú voľne dostupné a aktualizované informácie v mieste sídla organizácie a na príslušnom webovom sídle NDC.
- Dôsledné využívanie nástroja a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja vrátane individuálnych plánov.
- Kontext NP PVSSKIKÚ predpokladá prevádzkovanie sociálnej služby v minimálnom rozsahu 30 hodín/týždeň, 5 pracovných dní do týždňa. Pre subjekty nezapojené do národného projektu je možné stanovenie vyššieho i nižšieho rozsahu hodín poskytovania sociálnej služby v závislosti tak od potrieb, ako i možností poskytovateľa.

2.2.3 Príklady nevhodných postupov

- Čo najväčší počet užívateľov a čo najviac aktivít/intervencií/činností bez ohľadu na personálnu a prevádzkovú kapacitu zariadenia je nevhodný postup.
- Nesprávnou cestou je nastaviť indikátory tohto kritéria bez poznania potrieb a východiskovej situácie užívateľov sociálnej služby. Pokiaľ sa poskytovateľ rozhodne pre poskytovanie sociálnej služby nevhodného druhu či vo nevhodnom čase alebo forme a bez zohľadnenia prirodzených vzťahov, dôsledkom bude nevyužívanie sociálnej služby klientmi alebo ich zvýšená miera nespokojnosti.

2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

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 povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

2.3.1 Záonné ukotvenie uzatvárania zmluvy

V § 74 ods. 1 ZoSS je uvedené: „*Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný.*“ Keďže NDC nie je uvedené medzi službami, ktoré sú povinné uzatvoriť s prijímateľom zmluvu o poskytovaní sociálnej služby (ďalej len „zmluva“) písomne, stačí uzatvárať zmluvu ústne.

Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou, musia byť zmluvnými stranami dohodnuté všetky podmienky uvedené v § 74 ods. 7 ZoSS. To znamená, že poverený pracovník **informuje**²⁰ záujemcu o službu o všetkých týchto podmienkach (zrozumiteľným spôsobom):

- a) **označenie zmluvných strán**,
- b) **druh** poskytovanej sociálnej služby,
- c) **vecný rozsah** sociálnej služby podľa § 15 a **forma** poskytovania sociálnej služby,
- d) počet odoberaných jedál podľa § 17 ods. 4 a 5, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania,
- e) **deň začatia** poskytovania sociálnej služby,
- f) **čas** poskytovania sociálnej služby, a ak ide o ambulatnú sociálnu službu v zariadení²¹, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa,

20 To znamená, že pri komunikácii so záujemcom mu to všetko povie ústne. Neznamená to, že toto všetko má obsahovať záznam o uzatvorení zmluvy.

21 Podľa § 12 ods. 1 písm. a) bod 2.1 je NDC zariadením, v ktorom sa poskytuje sociálna služba.

- g) miesto poskytovania sociálnej služby,
- h) suma úhrady²² za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia,
- i) suma úhrady²³ za sociálnu službu po uplatnení § 73 ods. 1 až 10 a spôsob jej určenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie,
- j) podmienky zvyšovania sumy úhrady²⁴ za sociálnu službu,
- k) dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a
- l) suma²⁵ nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14.

Pri uzatváraní zmluvy musia byť zároveň dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka²⁶ a v rámci neho náležitosti tzv. nepomenovanej zmluvy. Aby zmluva bola platná, musí byť okrem iných náležitostí pre zmluvné strany určitá a zrozumiteľná, urobená slobodne a vážne (§ 37 ods. 1 Občianskeho zákonníka – „Právny úkon sa musí urobiť slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne; inak je neplatný“), nesmie odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom (§ 39 Občianskeho zákonníka – „Neplatný je právny úkon, ktorý svojím obsahom alebo účelom odporuje zákonu alebo ho obchádza alebo sa prieči dobrým mravom“).

2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy

Aby mohlo byť poskytovanie sociálnej služby adresné a aby rešpektovalo potreby prijímateľa sociálnej služby, je v rámci oboznamovacej fázy spolupráce dôležitá intenzívna komunikácia medzi záujemcom o sociálnu službu, príp. jeho/jej rodinou a poskytovateľom. Z nej by malo jednoznačne vyplynúť, čo záujemca potrebuje a preferuje a čo mu na druhej strane môže poskytovateľ ponúknuť. Výsledkom ich vzájomnej dohody je zmluva uzatvorená medzi užívateľom a jej poskytovateľom. Obojstranným zmluvným stranám vyplývajú zo zmluvy práva a povinnosti, a to aj v prípade služieb krízovej intervencie, keď sa zmluva môže dohodnúť ústne a zmluvný vzťah rešpektuje anonymitu jej užívateľa.

V prípade, že pri komunikácii so záujemcom o službu NDC zistí poverený zamestnanec, že tento záujemca chce využívať ponúkané služby a nie je dôvod na jeho odmietnutie, je oslovený s ponukou uzatvorenia zmluvy.

Zmluvu môžu uzatvárať poverení zamestnanci na základe splnomocnenia²⁷ štatutárneho orgánu poskytovateľa v prípade, ak zmluvu neuzatvára priamo štatutárny orgán.

22 Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálne poradenstvo. A to sú činnosti, ktoré podľa § 24b ZoSS poskytuje NDC. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NDC je bezplatné.

23 Keďže je poskytovanie služieb v NDC bezplatné (v súlade s poznámkou č. 22), tak je táto podmienka v NDC bezpredmetná.

24 To isté ako poznámka pod čiarou č. 23.

25 To isté ako poznámka pod čiarou č. 23.

26 Zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník.

27 Na toto splnomocnenie nie je predpísaná forma. Môže to byť napr. priamo v pracovnej zmluve, môže to byť samostatný dokument a pod.

Vo vzťahu k týmto zamestnancom musí byť presne uvedené, či sú oprávnení uzatvárať písomné a/alebo ústne zmluvy. Oprávnenie určiť, ktorým kategóriám pracovníkov bude zverená právomoc na uzatváranie zmlúv v písomnej alebo v ústnej forme, je ponechané konkrétnemu poskytovateľovi. Odporúča sa však, aby oprávnenie uzatvárať zmluvy mali výhradne sociálni pracovníci²⁸.

V prípade ústneho uzatvorenia zmluvy urobí o tom zamestnanec záznam (bližšie pozrite kapitolu 2.4).

Zamestnanec sa pri uzatváraní zmluvy snaží o to, aby záujemca obsahu a účelu zmluvy porozumel (vyhýba sa používaniu cudzích slov a odborných výrazov; priebežne sa záujemcu pýta, či je mu všetko jasné; ústne informácie je vhodné doplniť aj letákom).

Záujemca je okrem základných náležitostí zmluvy, uvedených v § 74 ods. 7 ZoSS, informovaný o:

- právach, povinnostiach a sankciách za ich porušenie,
- pravidlách na podávanie sťažností,
- vedení dokumentácie s možnosťou do nej nahliadať,
- postupoch pri núdzových a havarijných situáciách.

V prípade neplnoletých záujemcov o službu je možné po zvážení skutkových okolností každého konkrétneho prípadu uzatvoriť zmluvu priamo s príslušným jednotlivým neplnoletým záujemcom (aj bez súhlasu zákonného zástupcu) na základe úrovne jeho rozumovej a vôľovej vyspelosti v súlade s ustanovením § 9 zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy

Každé NDC má písomne vypracovaný konkrétny a zrozumiteľný Postup pri uzatváraní zmluvy:

- uzatvoreniu zmluvy predchádza komunikácia so záujemcom (na to má poskytovateľ tiež postup),
- kto môže uzatvárať zmluvu? (určení zamestnanci majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni/poverení od štatutárneho orgánu...),
- aké informácie zamestnanec dáva (o ponúkanej službe, o všetkých právach a povinnostiach, druh, forma, rozsah, výška úhrady...),
- aké informácie zamestnanec požaduje od záujemcu (len informácie, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie služby, je rešpektovaná anonymita),
- postup uzatvárania zmluvy so záujemcami, ktorí nie sú schopní sami konať²⁹,
- spôsob prekonávania komunikačných bariér – tzn., ako zaisťujú zrozumiteľnosť **zrozumiteľnosť ≠ že je to krátke,**
- overenie, či záujemca rozumel obsahu a účelu zmluvy,
- postup pre prípad neuzatvorenia zmluvy,

28 Pre NDC zapojené do NP PVSSKIKÚ sa odporúča, aby oprávnenie uzatvárať zmluvy ústne mali pracovníci na pozíciách odborný garant a odborný pracovník, písomné zmluvy výhradne len odborný garant. Záleží však na konkrétnom personálnom obsadení jednotlivých pracovných pozícií. Poskytovatelia mimo NP PVSSKIKÚ môžu, samozrejme, používať aj iné označenia pracovných pozícií.

29 Môžu osoby, ktoré sú pozbavené spôsobilosti na právne úkony, ale rovnako aj osoby, ktorým to nedovoľuje napr. zdravotný stav.

- pravidlá na ukončenie poskytovania služby/možnosti vypovedania zmluvy,
- evidencia zmlúv (dokumentácia o procese začatia poskytovania sociálnej služby) – „záznam“ o uzatvorení zmluvy.

2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb

Spôsob ukončenia poskytovania služieb zo strany užívateľa:

- užívateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu.

Spôsob ukončenia poskytovania služieb zo strany NDC:

- užívateľ hrubo porušuje³⁰ povinnosti vyplývajúce zo zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
- prevádzka NDC je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovania sociálnej služby,
- NDC zanikne.

2.3.5 Evidencia zmlúv

Skutočnosť, že došlo k uzatvoreniu ústnej zmluvy (ako výsledok dohody, kontraktu) poverený zamestnanec zaznamenáva do spisu (môže o nej urobiť aj samostatný záznam a ten založiť do spisu).

Najmä v prípade nepľnoletých osôb sa odporúča uzatvoriť ústnu zmluvu za prítomnosti svedka/tretej osoby a zaznamenať túto skutočnosť v uvedenom zázname.

2.3.6 Vedenie dokumentácie

Vo všeobecnosti by vedenie akejkoľvek dokumentácie poskytovateľom malo spĺňať nasledujúce kritériá:

- *profesionalita/odbornosť* – všetky informácie uvedené v dokumentácii, napr. názov použitej metódy, identifikácia problému užívateľa, navrhované intervencie a i., by mali byť konkrétne a v súlade s aktuálnymi odbornými poznatkami,
- *stručnosť* – práca s dokumentáciou by mala byť na jednej strane podporou pri profesionálnom výkone, tiež jeho súčasťou, nemala by byť však taká obsiahla a náročná, že časovo presahuje výkon konkrétnej práce s užívateľom služieb,
- *súlady s aktuálne platnou legislatívou a inými dokumentmi* upravujúcimi výkon činnosti (napr. štandardy, metodiky, usmernenia a pod.),
- *účelnosť* – účelom vedenia dokumentácie je okrem iného i profesionálny výkon, disponovanie zhutnenými, stručnými a zrozumiteľnými informáciami o užívateľoch a intervenciách/aktivitách poskytovateľa smerom k užívateľom. Dokumentácia by mala byť využiteľná pre

³⁰ Hrubým porušením môže byť napr. fyzické napadnutie zamestnanca alebo iných užívateľov.

poskytovateľa, pre užívateľa, v prípade potreby a súhlasu užívateľa i pre ďalších odborných pracovníkov príp. organizácie alebo orgány. Dôležité je neopomenúť i využitie vedenia dokumentácie na zvýšenie kvality poskytovaných služieb poskytovateľa (napr. rôzne druhy evaluácie, katamnestické sledovanie užívateľov a i.) a realizáciu opatrení sociálnej politiky na regionálnej ale i národnej úrovni (napr. rozvoj stratégií, akčných plánov, programov a pod.).

Odporúča sa, aby poskytovateľ vytvoril interné formáty vedenia dokumentácie (záznamové hárky, spisová dokumentácia zameraná na evidenciu klientov) tak, aby spĺňali vyššie uvedené kritériá, a prispôbil ich potrebám svojej organizácie a cieľovej skupine užívateľov³¹.

Interné postupy práce poskytovateľa s vedením dokumentácie by mali obsahovať:

- spôsob vedenia dokumentácie, resp. systém (usporiadaný napr. podľa abecedy, poradových čísel, špecifických sociálnych problémov a pod.),
- stanovený formát obsah dokumentácie (napr. v programe MS WORD alebo EXCEL, príp. iné s uvedením položiek obsahu, medzi ktoré napr. zaraďujeme osobné údaje, identifikáciu „objednávky“ užívateľa služieb a pod.),
- pravidlá nakladania s dokumentáciou (napr. bezpečnosť, nahliadanie do spisovej dokumentácie, likvidácia a pod.).

Legislatívne upravuje vedenie dokumentácie viacero ustanovení ZoSS, vo vzťahu k užívateľom služieb prioritne § 94 (spracúvanie osobných údajov) a § 95 (evidencia prijímateľov sociálnej služby). Na účely ZoSS je poskytovateľ sociálnej služby povinný viesť evidenciu prijímateľov sociálnej služby a obsahom evidencie sú údaje v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby (podľa § 94c ods. 3 ZoSS sú osobnými údajmi, ktoré poskytovateľ sociálnej služby spracúva o fyzických osobách, napr. meno, priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, rodné číslo a pod.). Zároveň však, v súlade s ustanovením § 95 ods. 2 ZoSS, NDC nie je povinné viesť evidenciu, ktorej obsahom sú osobné údaje (súvisí to práve s nízkoprahovým charakterom sociálnej služby a možnosťou poskytovať sociálnu službu anonymne). § 95 ods. 3 ZoSS ustanovuje, že súčasťou evidencie pri poskytovaní sociálneho poradenstva ako samostatnej odbornej činnosti je aj počet konzultácií, celkový počet hodín konzultácií, charakteristika problému a spôsob riešenia nepriaznivej sociálnej situácie.

Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone NDC upravuje aj Príloha č. 5 Príručky pre zapojené subjekty do NP PVSSKIKÚ, ktorá obsahuje napr. spisový obal klienta, záznamy z intervencií, sociálnu anamnézu klienta, individuálny plán práce s klientom, záznam zo skupinovej aktivity, záznam z komunitnej aktivity, tabuľku na evidenciu klientov a i.

31 Spôsob vedenia dokumentácie v súlade s uvedenými odporúčaniami, ako i systém vedenia dokumentácie, je interným postupom poskytovateľa a má širokú variabilitu. Príklady obsahu záznamových hárkov evidencie užívateľov, vedenie dokumentácie o intervenciách a činnostiach poskytovateľa sú uvedené v Prílohe č. 5 Príručky pre zapojené subjekty – Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR.

Ochrana osobných údajov a povinnosť mlčanlivosti

Pri vedení dokumentácie je nevyhnutné rešpektovať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov. Na účely uchovávanía evidencie klientov musí poskytovateľ disponovať uzamykateľným kancelárskym kontajnerom alebo skriňou a mať na báze internej normy upravené postupy nakladania s evidenciou (prístup, spôsob evidencie a pod.). Špecifikom NDC je kontakt s užívateľmi služieb na základe zásady nízkoprahovosti a voľného vstupu resp. v prípade potreby anonymne bez preukazovania totožnosti. V § 24 ods. 3 ZoSS je uvedené, že za sociálnu službu, ktorá má nízkoprahový charakter, sa na účely tohto zákona považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava, a na výšku úhrady za sociálnu službu. Sociálna služba sa poskytuje anonymne bez preukazovania identity tejto fyzickej osoby dokladom totožnosti a bez ohľadu na prejavy požitia návykovej látky. Preto je nevyhnutné, aby tomu zodpovedal i spôsob evidencie (napr. využívanie rôznych foriem kódov bez uvedenia osobných údajov užívateľov a pod.).

Odporúča sa, aby súčasťou vedenia evidencie užívateľov na individuálnej úrovni bol i klientom podpísaný písomný súhlas so spracovaním osobných údajov³² (napr. ako súčasť záznamového hárku klienta, prípadne ako samostatný dokument v spisovej dokumentácii užívateľa).

Všetky osoby vykonávajúce činnosti smerujúce k užívateľom a prichádzajúce do styku s vedením dokumentácie poskytovateľa (zamestnanci, dobrovoľníci pracujúci pre poskytovateľa) plne rešpektujú zásadu mlčanlivosti. Odporúča sa, aby bola zásada mlčanlivosti zo strany poskytovateľa služieb ošetrená samostatnou formou, a to buď vyhlásením/dohodou o mlčanlivosti, alebo príslušným ustanovením (bodom) v pracovnej zmluve alebo v obdobnej zmluve. Súčasťou uvedenej samostatnej formy by malo byť aj uvedenie dodržania zásady mlčanlivosti po ukončení práce/výkonu činností príslušnej osoby/zamestnanca pre poskytovateľa. V rámci profesie sociálna práca je zásada mlčanlivosti súčasťou Etického kódexu sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky (časť 2.1, ods. 3). Zásadu mlčanlivosti nemožno porušiť. Výnimkou je vedomosť o páchaní trestnej činnosti, ktorú je v súlade s aktuálne platnou trestnou legislatívou osoba povinná oznámiť (§ 340 zákona č. 300/2005 Z. z. trestného zákona, v znení neskorších predpisov a noviel).

2.3.7 Odporúčania

- Vypracovaný zrozumiteľný písomný postup na uzatváranie zmlúv.
- V prípade neplnoletých osôb uzatvárať ústnu zmluvu za prítomnosti svedka/tretej osoby a zaznamenávať túto skutočnosť v zázname.
- Tvorba záznamu z práce s užívateľom bezodkladne po jej realizácii.
- Dodržiavanie povinností poskytovateľa v súvislosti s vedením evidencie.
- Systém vedenia dokumentácie by mal byť prehľadný, stručný, jasný a zrozumiteľný pre všetky potenciálne zainteresované subjekty.

³² To platí, samozrejme, iba v prípade, že sociálna služba nie je poskytovaná anonymne. V prípade poskytovania sociálnej služby anonymne nie je potrebný súhlas, keďže užívateľ osobné údaje neuvádza, a poskytovateľ ich tak nespracováva.

2.3.8 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovanie sociálnej služby bez dohodnutia podmienok/uzatvorenia zmluvy.
- Neexistencia písomného postupu na uzatváranie zmlúv.
- Neposkytovanie komplexných/potrebných informácií záujemcom o službu.
- Absencia súhlasu so spracovaním osobných údajov (v prípade, že sociálna služba nie je poskytovaná anonymne).
- Všeobecné textácie (široko stanovené odborné pojmy) v záznamových hárkoch v identifikácii problému užívateľa bez uvedenia kontextu napr. uvedenie identifikácie problému ako „nezamestnanosť“ alebo „závislosť“ bez konkrétneho opisu „toho, čo sa deje“, resp. aktuálneho stavu, možných príčin, rizík, navrhovaných intervencií a pod.
- Chaos v dokumentácii: nesúlad údajov uvedených v rôznych zdrojoch dokumentácie, napr. s objednávkou užívateľa, chyby v odbornej terminológii, termínoch, časoch, formách realizovaných intervencií a pod.

2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby

Kritérium 2.4:	Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu 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 účelu 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 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 má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu 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 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.

2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností

V NDC sú vykonávané odborné činnosti, ktoré sú orientované na rôzne cieľové skupiny. Garanciou odbornosti je odborný personál – zamestnanci poskytovateľa –, ktorí majú príslušné odborné vzdelanie v konkrétnom študijnom odbore. V rámci sociálnej práce ZoSP uvádza, že podmienkou na výkon sociálnej práce je odborná spôsobilosť na výkon sociálnej práce, a to je splnenie kvalifikačných predpokladov. V tomto prípade ide o vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca. Pre potreby efektívneho výkonu sociálnej práce môže NDC sumarizovať postupy a pravidlá výkonu odborných činností vykonávaných v tejto sociálnej službe do metodického materiálu, ktorý bude slúžiť tak pre potreby zamestnancov NDC, ako aj pre samotných prijímateľov služby na oboznámenie sa s procesom sociálnej práce. Tieto podklady môžu byť špecificky orientované (napr. špecializované poradenstvo a jeho postupy je možné definovať na základe sociálnych problémov – oblasť bývania a jeho ochrany, finančná gramotnosť a zodpovednosť a pod.) a je možné deliť ich podľa kritérií, ktoré si poskytovateľ zvolí (napr. cieľovej skupiny, odborných činností atď.) Je prínosné, ak tieto podklady tvoriace know-how danej organizácie sú zverejnené a na ich tvorbe sa podieľajú tak predstavitelia odbornej verejnosti (či už aktívne, alebo pasívne), ako aj spolupracujúce organizácie či samotní klienti. Je totiž potrebné neustále si overovať použitie odborných

činností, metód a techník sociálnej práce v praxi a reflektovať zmeny, ktoré môžu nastať. Zamestnanci poskytovateľa by sa mali neustále vzdelávať a v odbornom raste by mali mať priestor na nadobúdanie nových poznatkov a zručností, potrebných na výkon sociálnej služby. Vhodné sú rôzne stáže v partnerských organizáciách a semináre či kurzy. Proces sústavného vzdelávania sa zamestnancov poskytovateľa je nevyhnutnou súčasťou napĺňania príslušného kritéria v štandarde, a preto by mal na to prihliadať i samotný poskytovateľ. Praktické prinášanie nových a inovatívnych metód a techník v priamom kontakte s prijímateľom služby je vítanou podporou odbornosti ako takej. Preto do popredia vstupujú možnosti zapojenia zamestnancov poskytovateľa do odborných diskusií či vedeckých konferencií. Rovnako dôležitý je i proces supervízie a intravízie na pracovisku, reflektovanie noviel zákonov z oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb. Podpornú funkciu plní i zriadenie odbornej knižnice alebo zabezpečenie on-line prístupu do databáz knižníc s odbornými publikáciami.

Vo všeobecnosti postupy NDC:

- podporujú aktivizáciu, sebaurčenie užívateľov, aby dokázali nepriaznivú sociálnu situáciu v budúcnosti riešiť samostatne a zabráňujú rozvoju chronicity problému a vytváraniu „umelej“ závislosti užívateľa od organizácie poskytujúcej služby,
- podporujú sebarealizáciu a sebarozvoj užívateľov,
- minimalizujú rizikové faktory užívateľov predovšetkým vo vzťahu k sociálno–patologickým javom (kriminalita, delikvencia, závislosti a pod.).

NDC má na internej úrovni upravené a písomne spracované postupy a identifikované metódy a techniky v rámci poskytovaných činností (sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov³³) a dokáže ich odborne zdôvodniť (tzn., že pri každom z konkrétnych užívateľov služieb aj v rámci internej dokumentácie pozná objednávku užívateľa služieb a vie, ČO, AKO a PREČO, resp. s akým cieľom smerom k objednávke služieb užívateľa vykonáva).

V prípade, ak užívateľ definuje potreby, resp. aktivity/činnosti, ktoré sa nerealizujú v NDC, je užívateľovi zabezpečená informovanosť, resp. jeho distribúcia do iného zariadenia alebo inému odborníkovi poskytujúcemu požadované služby. Je potrebné mať na zreteli, že špecifikom NDC sú princípy a zásady zdôrazňujúce nízkoťahovosť a voľný vstup, čím sa vytvára v sieti sociálnych služieb široký priestor na prvý kontakt s rôznymi cieľovými skupinami. Bolo by na škodu klienta a na druhej strane i neprofesionalitou príslušného NDC, ak by užívateľ nebol v prípade potreby distribuovaný a motivovaný na využívanie služieb kompetentného zariadenia alebo iných odborníkov, ktorí poskytujú ním požadované služby.

33 Obe poskytované činnosti v rámci NDC (sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov) sú upravené v § 19 a § 20 ZoSS v príslušných kapitolách štandardov a metodík, ako i v slovenskej a zahraničnej odbornej literatúre (napr. Tokárová et al., 2003; Gabura 2013; Seden, 2005; Miller, 2005 a i.).

2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb

Užívatelia služieb v niektorých prípadoch navštevujú NDC z dôvodu uspokojenia základných (životných) potrieb a, prirodzene, až následne (po saturácii základných potrieb) vnímajú iné možnosti, ktoré sú súčasťou ponúkaného portfólia služieb. Identifikácia potrieb užívateľov je samozrejmosťou súčasťou postupov a podmienok poskytovaných služieb (pozrite obrázok 1). Potreby užívateľov sa z rôznych dôvodov menia, a preto sa v časových intervaloch podľa uváženia odporúča potreby užívateľov zisťovať opakovane. Efektívnym príkladmi zisťovania potrieb užívateľov služieb sú rôzne druhy posudzovacích, sebahodnotiacich alebo podporovaných sebahodnotiacich nástrojov zamerané na rôzne oblasti (napr. bývanie, finančné zabezpečenie, trávenie voľného času, prípadné zdravotné znevýhodnenie, rizikové správanie, zamestnateľnosť, rodinné a partnerské vzťahy a pod.).

Nástroje na zisťovanie alebo posudzovanie potrieb (angl. needs assessment) získavajú odpovede na kľúčové otázky o živote užívateľa, ktorými identifikujú pre užívateľa potrebnú a užitočnú podporu, napr.:

- aký majú vplyv tieto identifikované potreby na životnú pohodu užívateľa,
- aké ciele alebo výstupy by chcel užívateľ dosiahnuť v každodennom živote,
- akým spôsobom a do akej miery môže práve poskytovanie sociálnych služieb prispieť k dosahovaniu týchto cieľov (Barnet London Borough, 2017).



Obrázok 1: Sociálne problémy, príčiny a potreby užívateľa (upravené autorom podľa Dudley, 2013)

2.4.3 Odporúčania

- Dôsledné využívanie nástroja a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja vrátane individuálnych plánov.
- Realizácia tzv. výskumne overených a evaluovaných programov v NDC (prioritne funkčné programy s výskumne overenou efektivitou).
- Povinné podmienky a postupy týkajúce sa poskytovania sociálnej služby NDC sú upravené v rôznych dokumentoch (legislatíva, štandardy, metodické usmernenia, odborná literatúra a pod.), a preto sa odporúča mať v písomnej forme spracovaný jednotný interný manuál odborných postupov zodpovedajúci špecifikám organizácie. Kvalitným spracovaním jednotného interného manuálu odborných postupov s obsahovou štruktúrou, ktorá napĺňa najmä

legislatívne (množstvo kritérií, štandardy a indikátory uvedené v ZoSS) a odborné požiadavky, sa vytvorí požadovaný dokument v jednom celku.

- Písomné spracované postupy a pravidlá³⁴ na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby by mali obsahovať napr.:
- základnú charakteristiku poskytovateľa (napr. charakteristika organizácie, primárna cieľová skupina, aktuálne štatistické ukazovatele o poskytovaných službách za vybrané časové obdobie, počet zamestnancov a pod.),
- typ, druh, formu, miesto a čas poskytovaných sociálnych služieb,
- odborné postupy:
 - a) pravidlá (interné pravidlá organizácie v línii organizácia – zamestnanci, ako i pravidlá organizácie pri odborných postupoch práce s užívateľmi alebo záujemcami o sociálnu službu),
 - b) využívané metódy (napr. rozhovor, participatívne pozorovanie a i.),
 - c) techniky (napr. aktívne počúvanie a pod.).

Tento dokument by mal zabezpečiť výkon činností smerujúcich k štandardizácii poskytovaných služieb, čiže voči každému zo záujemcov, užívateľov sociálnych služieb sa postupuje tak, že je rešpektovaný uvedený jednotný postup a pravidlá.

2.4.4 Príklady nevhodných postupov

- Profesionálny výkon činností a aktivít realizovaných v NDC je komplexom (súborom viacerých na seba naväzujúcich a dopĺňajúcich sa) činností, ktorý presahuje odbornosťou s presnými, jednoduchými, zrozumiteľnými a dosiahnuteľnými cieľmi neodborné činnosti/aktivity. Preto postupy typu „vymyslieť nejakú aktivitu“, príp. „zorganizovať workshop alebo diskusiu“ (bez konkrétnych odborne stanovených metód, cieľov, postupov, techník a pod.³⁵), možno považovať, samozrejme, tiež za užitočné, ale nie za odborné postupy realizované v NDC.
- Nedostatočné sieťovanie (nevytvorenie spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiacimi v danom regióne) môže mať negatívne dôsledky v rôznych aspektoch činnosti NDC (napr. chyby v distribúcii a infoservise pre užívateľov a pod.). Nevhodným, resp. nepostačujúcim postupom je vytvorenie sieťovania, ktoré je „iba“ na úrovni deklaratórnej spolupráce (bez stanovenia a plnenia reálnych ukazovateľov a cieľov).
- Jedným z najväčších rizík je vedecky a prakticky neoverených postupov s užívateľom a ich možné nezamýšľané devastačné dôsledky pre užívateľa a jeho okolie (rodina, komunita a pod.). Realizácia vedecky a prakticky neoverených pseudoodborných postupov, príp. preberanie programov zo zahraničia bez ich úpravy a pilotného testovania na naše podmienky, je nevhodným postupom.
- Identifikácia potrieb užívateľov je jedným z rozhodujúcich postupov, ktorý ak absentuje, dochádza k závažným dôsledkom (keď nevieme, kto a čo potrebuje, nevieme a ani nemôžeme mu to poskytnúť), neprípustným postupom je poskytovanie služieb, ktoré nepotrebuje užívateľ a potrebuje ich poskytovať poskytovateľ.

34 Napr. vo forme Interného manuálu, príp. iného dokumentu (dokumenty, v ktorých môže NDC jednotlivé kritériá spracovať, sú uvedené v prílohe – Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby).

35 Nie je podstatné administratívne potvrdenie realizácie činnosti, ale predovšetkým jej odborné zdôvodnenie, ktorého dôsledkom by malo byť odborne podporované zvyšovanie kvality života užívateľov služieb.

2.5 Individuálne plánovanie

Kritérium 2.5:	Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej 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 prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby 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 mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral 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> <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 a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. 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 definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.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 vypracávajú 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 ae) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.3. Voľba a opis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a 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 musí mať v písomnej forme pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu 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 polrok.

Poskytovatelia NDC (v súlade s § 9 ods. 1 ZoSS) nie sú povinní plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľov sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby (teda vytvárať individuálne plány). Napriek tomu sú povinní prihliadať na individuálne potreby prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby. Najlepším nástrojom (podľa autorov) na to je individuálne plánovanie. Bližšie informácie a techniky sú uvedené v metodike Individuálne plánovanie (Cangár, 2017).

2.6 Prevencia krízových situácií

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, jeho rodinou a 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.

2.6.1 Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií

V súlade s naplňovaním kritéria 2.6 je nevyhnutné, aby poskytovateľ definoval, čo sú to krízové situácie (núdzové, havarijné), ktoré môžu pri poskytovaní jeho konkrétnej služby nastať³⁶.

Telefónne čísla, ktoré sú potrebné na riešenie týchto situácií, je potrebné mať vyvesené v priestoroch NDC, tak aby boli prístupné aj užívateľom.

³⁶ Nemá zmysel napr. vytvárať krízový plán v prípade poškodenia výťahu, ak v objekte NDC žiadny výťah nie je alebo postup pre povodeň, ak je NDC ďaleko od zdrojov vody a takéto riziko je zanedbateľné.

Všeobecné zásady riešenia krízových situácií:

- zachovať pokoj,
- najprv chrániť život a zdravie, až potom majetok,
- nepodceňovať riziko vzniknutej situácie, dodržiavať odporúčané postupy,
- poskytnúť pomoc pri likvidácii a minimalizácii škôd,
- vytvoriť priestor pre záchranné sily (napr. preparkovať auto),
- informovať o situácii zriaďovateľa,
- každú situáciu písomne zaznamenať.

2.6.2 Postupy pri riešení krízových situácií

Agresívny klient

Keďže zariadenia NDC sú často nízkoprahové a dovoľujú klientom aj vstup pod vplyvom alkoholu alebo inej návykovej látky, je možné, že u klientov v určitých situáciách môže dôjsť k agresívnym prejavom. Pri agresívnom klientovi by si mali pracovníci NDC dohodnúť jednotnú stratégiu postupu, aby všetci zamestnanci vedeli, čo majú v danej chvíli robiť. Jednou z hlavných zásad práce v NDC je to, aby vždy zamestnanci centra o sebe vedeli a vedeli, kde sa kto nachádza. Ak to nejde zabezpečiť z priestorových dôvodov, je dôležité zabezpečiť aspoň priame spojenie medzi pracovníkmi, a to napr. formou vysielaciek, ktoré má pri sebe zapnuté každý člen tímu počas pracovného času otvorenia NDC pre klienta. Pretože sa nedá predpokladať agresívny atak zo strany klienta, je dobré vedieť aspoň základné zásady a znížiť riziká, ktoré by pri takomto klientovi mohli nastať.

Postup pracovníka:

- zachovať pokoj,
- nepodávať ruku ako prvý,
- uvedomiť si, že ide o momentálne emócie klienta, ktoré časom vychladnú,
- vyhnúť sa očným súbojom (pohľad skôr na tvár klienta ako do očí),
- nechať klienta vyrozprávať sa bez prerušovania, skákania do reči,
- neapelovať na zdravý rozum, nevyzývať na upokojenie sa,
- po opadnutí emócií zopakovať záujem o problém klienta, jeho riešenie,
- pred stretnutím odstrániť všetky ostré predmety zo stola,
- zapamätať si únikovú cestu, miesto sociálneho pracovníka by malo byť umiestnené bližšie k únikovému východu,
- zvoliť si s kolegami „emergency“ heslo na privolanie pomoci alebo okamžitý odchod,
- napojenie priamo na pult mestskej alebo štátnej polície s možnosťou priameho príchodu hliadky bez telefonovania.

Pri agresívnom klientovi ide každopádne hlavne o bezpečie sociálneho pracovníka a bezpečie ostatných klientov. Ak si to situácia vyžaduje, môže prísť k okamžitému zatvoreniu NDC, ak je útočník napr. mimo priestorov NDC, a následné privolanie polície.

Nepľnoletá osoba (dieťa) v ohrození

V určitých prípadoch sa stáva, že do NDC príde rodič s nepľnoletým dieťaťom požiadať o pomoc. Vo väčšine prípadov sa zisťuje situácia celej rodiny a možnosť pomoci rodine ako celku. V prípade,

že nie je možné pracovať pri strate bývania s celou rodinou a umiestniť celú rodinu v náhradnom type ubytovania (krízové zariadenia a pod.), snažia sa sociálni pracovníci umiestniť v krízových zariadeniach aspoň matku s dieťaťom. V prípade, že sa nepodarí takéto umiestnenie a hrozí ohrozenie maloletého dieťaťa, majú sociálni pracovníci povinnosť hlásiť toto ohrozenie na SPOaSK miestneho úradu práce. Pracovníci SPOaSK majú možnosť 24-hodinovej služby súdu, kde môžu požiadať o predbežné opatrenie na odobratie maloletej osoby a krízové umiestnenie dieťaťa v detskom domove. Následne sociálni pracovníci motivujú rodičov, aby zlepšili svoje podmienky a mohli požiadať o zverenie dieťaťa naspäť do osobnej starostlivosti. Akt odobratia dieťaťa je veľmi stresujúci tak pre dieťa, ako aj pre rodičov a mal by sa využívať ako posledný možný scenár riešenia takéhoto problému. Kontakt na pracovníkov SPOaSK mimo pracovných hodín v rámci pohotovosti a krízovej situácie odobratia dieťaťa majú zložky štátnej polície.

Epidémia infekčným ochorením

Pri klientele ľudí bez domova sa často stáva, že klienti trpia rôznymi infekčnými a parazitickými ochoreniami. A práve v zariadení NDC je možnosť šírenia takýchto ochorení. Preto je dôležité pracovať jednak na predchádzaní takýmto ochoreniam a v prípade, že takého ochorenia vzniknú a potvrdia sa, zabezpečiť zníženie možnosti ich šírenia.

Medzi časté prenosné ochorenia ľudí bez domova patrí **svrab**, ktorý je spôsobovaný zákožkou svrabovou. Ochorenie je typické silným svrbením a malo by byť potvrdené od kožného lekára. Následne nastupuje liečba, ktorá pozostáva z dôkladnej hygieny, krémovania celého tela a následnej kompletnej výmeny oblečenia, ako aj posteľnej bielizne.

U cieľovej skupiny ľudí bez domova sa často vyskytujú parazitárne ochorenia spôsobené hlavne všami, plošticami a iným hmyzom. Pri takýchto prejavoch pomáha hlavne pravidelná hygiena celého tela, odstránenie dlhých vlasov a následná výmena oblečenia.

Počas zimných mesiacov mávajú často klienti respiračné ochorenia, ktoré roznášajú medzi sebou a je nimi ohrozený aj personál NDC. V takýchto prípadoch treba jednak zvoliť správny typ liečby, izoláciu chorých klientov a dezinfekciu spoločných priestorov. Na dôkladnú dezinfekciu pomáhajú aj germicídne žiariče, ktoré ničia choroboplodné zárodky.

Ochrana personálu

Personál NDC by sa mal chrániť používaním sterilných gumených rukavíc pri kontrole ochorení, rúškom na tvár, očkovaním proti základným infekčným ochoreniam (hepatitída A, B, chrípka a pod.). V prípade podozrenia na výskyt ochorení u viacerých klientov by sa mala pri vstupe do NDC vykonávať kontrola všetkých prichádzajúcich klientov a všetky služby im následne poskytnúť až po opatreniach znižujúcich ďalšie riziko šírenia infekčných a parazitárnych ochorení.

Nedostatok personálu

V určitých prípadoch sa môže stať, že dôjde k nedostatku personálu v NDC z dôvodu viacerých faktorov (dovolenky, PN, školenia a pod.). V takom prípade môže dôjsť k dvom scenárom, a to buď k obmedzeniu kapacity centra na nižší počet klientov, než je registrovaná kapacita v NDC, alebo k obmedzeniu poskytovaných služieb. V prvom rade ide o bezpečnosť zamestnancov NDC a až v druhom rade o poskytované sociálne služby. Základný princíp by mal byť „služba by mala byť vždy zabezpečovaná minimálne dvoma zamestnancami NDC“. Je veľmi rizikové, ak by chod NDC zabezpečoval len jeden pracovník. Preto je potrebné v prípade nedostatku personálu buď centrum úplne uzatvoriť, alebo ako krízové riešenie je možné pracovať s dobrovoľníkmi, ktorí už majú skúsenosť s prácou v konkrétnom centre a vedia reagovať na vzniknuté situácie.

Intoxikovaný klient

Pri realizácii sociálnej služby NDC sa stáva, že do centra príde človek, ktorý pred vstupom do centra užil neznámu látku a v centre sa dostane do stavu intoxikácie. V takom prípade, a to hlavne pri strate vedomia, poskytneme klientovi prvú pomoc, zavoláme na tiesňovú linku 155 a kontrolujeme klienta až do príchodu rýchlej zdravotnej služby. Pri kontrole sledujeme hlavne životné funkcie klienta a to, aby si klient do príchodu RZP neublížil. Taktiež dávame pozor pri intoxikovanom klientovi na vlastné bezpečie, ako aj na bezpečie ostatných klientov. Zásada je, že intoxikovaného klienta nenechávame do príchodu RZP bez dozoru a zabezpečujeme sledovanie životných funkcií.

Havarijná situácia v NDC

Občas sa v NDC stane, že nastane havarijná situácia³⁷ (požiar, prasknuté potrubie a pod.). V takomto prípade treba hlavne rozhodnúť, či si situácia vyžaduje zatvorenie NDC, alebo len obmedzenie poskytovaných sociálnych služieb. V prípade zatvorenia centra treba hlavne informovať klientov o možnostiach využívať iné služby, poprípade predpokladaný čas zatvorenia NDC. Je potrebné pracovať na čo najskoršom odstránení havarijnej situácie a na opätovnom otvorení centra. O zatvorení aj otvorení centra je dobré informovať aj spolupracujúce inštitúcie a organizácie, aby neposielali klientov do zariadenia, ktoré je zavreté, pretože to potom znižuje dôveryhodnosť poskytovaných služieb.

2.6.3 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

Pokiaľ vychádzame zo ZoSS, v rámci § 10, ods. 1 je uvedené: „*Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.*“

Situácie, ktoré v sociálnych službách však vznikajú, majú charakter rizikových v oblasti ochrany práv a slobôd jednotlivcov a ohrozujúcich nielen zdravie jednotlivcov, ale i samotný život ľudí nachádzajúcich sa v NDC. Nízkoprahovosť sociálnej služby je garanciou prístupu pre všetkých prijímateľom bez ohľadu na ich osobnostné charakteristiky, stav a prežívanie, v ktorom sa momentálne nachádzajú (napr. intoxikovanosť omamnými látkami, akútne psychické problémy a pod.). Poskytovateľ a jeho zamestnanci vždy prioritne volia prostriedky netelesného obmedzenia. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Za prostriedky telesného obmedzenia sa podľa ZoSS považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt, alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.

³⁷ Je potrebné, aby malo NDC spracovaný postup, ako v týchto konkrétnych prípadoch postupovať, koho kontaktovať a pod.

Každé použitie obmedzenia je poskytovateľ povinný zapísať do registra telesných a netelesných obmedzení a informovať o tom Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Ministerstvo ako orgán dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb. ZoSS konkrétne definuje rozsah informácií, ktoré majú byť podkladom na zápis. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby informovať bezodkladne zákonného zástupcu prijímateľa sociálnej služby alebo súdom ustanoveného opatrovníka.

Pre poskytovateľa sociálnej služby je však nanajvýš dôležité preventívne pôsobiť v rámci vzniku takýchto situácií a na to by mal využiť Postupy a pravidlá správania sa v krízových situáciách, ktoré v NDC môžu nastať. V nich poskytovateľ definuje najzávažnejšie riziká, s ktorými sa zamestnanci a prijímateľa môžu stretnúť (napr. agresivita voči zamestnancom, fyzické napádanie medzi klientmi, zneužívanie návykových látok v priestore sociálnej služby a pod.) a postupy, ako tieto situácie riešiť. Poskytovateľ by mal podporiť kompetencie zamestnancov odbornými školeniami a praktickými nácvikmi, ktoré majú edukatívny charakter a overujú pripravenosť zamestnancov zvládať rizikové a konfliktné situácie na pracovisku. V rámci individuálnych plánov by mali zamestnanci nastavovať pravidlá spolupráce s jednotlivými rizikovými klientmi, a predchádzať tak situáciám, v ktorých sú ohrozené práva a slobody zúčastnených osôb. Rovnako je dôležité v NDC vytvárať atmosféru dôvery a prijímateľov sociálnych služieb viesť k dodržiavaniu ľudských práv a slobôd ako takých. Na to slúžia nielen Pravidlá či Prevádzkový poriadok v NDC, ale i rôzne nástenky a informačné plochy, kde sú vizualizované pravidlá správania sa v objekte. Poskytovateľ, či už v rámci využitia vlastných zdrojov, alebo v spolupráci s inými organizáciami, môže poskytovať psychologickú podporu, nácviky alebo terapie najrizikovejším klientom v snahe o elimináciu nežiaduceho správania v NDC.

2.6.4 Odporúčania

- Poskytovateľ pozná práva užívateľov (v súlade s kapitolou 1).
- Poskytovateľ má zistené rizikové oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd. Pre tieto prípady má vytvorené preventívne opatrenia a postupy riešenia pre prípad, že nastanú.
- Poskytovateľ má definované možné krízové (havarijné a núdzové) situácie (napr. požiar, agresívny užívateľ, krádež, zranenie...) a vypracované postupy na ich riešenie.
- Poskytovateľ má pravidlá na používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. Ak dôjde k obmedzeniu užívateľov, poskytovateľ vyhotoví zápis do Registra obmedzení a oznámi to MPSVR SR (v súlade s § 10 ZoSS).
- Pri práci s „rizikovým“ užívateľom sa odporúča aj prítomnosť ďalšieho zamestnanca, aby nebol odborný pracovník v danom priestore sám.
- Je vhodné mať vytvorené možnosti únikového východu alebo spôsob úniku z priestoru, kde sa služba poskytuje.

2.6.5 Príklady nevhodných postupov

- Generálne zákazy pre všetkých užívateľov.
- Zatajovanie použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia.
- Poskytovateľ nemá spracované postupy a pravidlá.

2.7 Poskytovanie informácií

Kritérium 2.7:	Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
Štandard:	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu

Špecifikom nízkoprahových zariadení je práve prvý kontakt so záujemcami, ktorí sa napr. nemusia identifikovať preukázaním dokladov. Nízkoprahovosť a voľný vstup vytvárajú priestor na kontakt s rôznymi cieľovými skupinami. Preto je mimoriadne dôležité vytvoriť poskytovateľom služieb čo najvhodnejšie podmienky a využívať taký spôsob komunikácie, aby boli záujemcom uspokojené potreby (samozrejme, ak je to v kompetencii a v rozsahu služieb poskytovaných NDC). V niektorých prípadoch môže byť neprofesionálny prvý kontakt a nevhodná komunikácia so záujemcom dôvodom na rezignáciu potenciálneho užívateľa nielen na poskytované služby, ale i na život ako taký.

V rámci prvého kontaktu je nevyhnutné informovať záujemcu najmä o:

- portfóliu poskytovaných služieb (druh, typ, forma, rozsah, čas a pod.),
- pravidlách poskytovateľa pri poskytovaní služieb smerujúcich voči užívateľom,
- povinnostiach užívateľov služieb,

- o potenciálnych rizikách nevyužitia poskytovaných služieb pre záujemcu (v prípadoch akútnych krízových situácií týkajúcich sa psychického, fyzického stavu a pod., napr. o možných dôsledkoch neriešenia akútneho stavu a i.).

Na efektívnu komunikáciu je k dispozícii množstvo dostupných odborných publikácií i s praktickými postupmi (napr. Gabura, 2015³⁸ a i.). Vzhľadom na to, že prvý kontakt so záujemcom je jeden z najkritickejších momentov pre záujemcu, odporúča sa, aby odborní pracovníci prvého kontaktu boli v danej oblasti erudovaní a mali za sebou rôznorodé praktické skúsenosti (v prípade NDC s rôznymi cieľovými skupinami). Dôležitá je i systémová práca s rodinou (i záujemcu).

Britská odborníčka pôsobiaca v oblasti práce s užívateľmi sociálnych služieb Miller (2004) uvádza niekoľko nasledujúcich konštatovaní, ktoré sú priamo využiteľné v aj v praxi NDC:

1. Dobrá komunikácia sa „len tak nestane“. Musí byť premyslená a optimalizovaná pre každého klienta individuálne.
2. Všetky formy komunikácie sú dôležité: verbálna, neverbálna, symbolická – je to kombinácia signálov, ktoré ľudia vysielajú a prijímajú a ktorá potrebuje interpretáciu a myslenie.
3. Počúvanie je prinajmenšom také dôležité ako hovorenie.
4. Posilňovanie schopnosti klienta komunikovať je spôsob splnomocňovania a podpory výberu klienta z možností, ktoré má k dispozícii.
5. Hierarchia (nadradenosť alebo podradenosť) často vytvára bariéry v otvorenej a rovnocennej komunikácii.
6. Odborní pracovníci, ktorí pracujú s osobami vyjadrujúcimi sa prevažne písomnou alebo inou formou (nie verbálne), by mali poznať jazyk, ktorým sa títo klienti vyjadrujú, a významy, ktoré pripisujú jednotlivým slovám.
7. Sebapoznanie a uvedomenie si vlastných spôsobov komunikácie posilňuje schopnosť komunikovať efektívne s klientmi.
8. Vytváranie príkladov dobrej komunikácie posilňuje klientov robiť to isté.
9. Práca s osobami z iných kultúrnych prostredí a/alebo hovoriacimi iným jazykom môže byť vnímaná zo strany odborného pracovníka ako výzva, ale nikdy nie ako bariéra.
10. Zásadnou nevyhnutnosťou komunikácie je čas. Odborní pracovníci by nemali byť nikdy takí zaneprázdnení, aby nevedeli počúvať. Ak na všetko, čo chce povedať klient, nie je čas, mal by byť na to vytvorený časový priestor v rámci ďalšieho termínu konzultácie s klientom (Miller, 2004).

38 Gabura, J., 2015. Teória komunikácie v kontexte pomáhajúcich profesií. Nitra: UKF, 2015.

2.7.2 Odporúčania

- Odporúča sa, aby mal poskytovateľ v internom dokumente spracovaný postup (procesnú mapu) komunikácie so záujemcom o sociálnu službu, a to tak, aby boli v maximálnej možnej miere eliminované zlyhania zo strany poskytovateľa. V procesnej mape je uvedený hlavný proces, jeho pomenovanie, súčasti tohto hlavného procesu, jeho výstupy, konkrétne pracovné pozície a pod.
- Vzdelávanie pracovníkov v oblasti prístupu so záujemcami i v efektívnej komunikácii.

2.7.3 Príklady nevhodných postupov

- Oslovenie záujemcu priezviskom alebo menom či iným identifikovateľným pomenovaním (ak si to záujemca neželá) v miestnosti, kde sa nachádzajú iné osoby, nie je správnym postupom.

2.8 Sprostredkovanie iných verejných služieb

Kritérium 2.8:	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a 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 fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby 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.

2.8.1 Sprostredkovanie iných verejných služieb

Kritérium 2.8: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností je orientované na podporu a pomoc prijímateľovi sociálnej služby začleniť sa do spoločnosti³⁹ aj prostredníctvom bežných verejných, resp. verejne dostupných služieb. Predovšetkým ide o vytváranie podmienok na to, aby mohol prijímateľ sociálnej služby využívať aj iné druhy sociálnych služieb, ako je mu práve poskytovaná sociálna služba v NDC. Zároveň aby mohol využívať aj bežne dostupné verejné služby v komunite ako školstvo, obchody, kultúra, cirkevné organizácie a pod. Zároveň toto kritérium odporúča aj to, aby poskytovateľ sociálnej služby zabezpečil primeranú podporu pre užívateľa pri využívaní týchto služieb – napr. zabezpečením prepravy, sprievodu, dobrovoľníkov a pod. V rámci podpory sociálneho začleňovania je potrebné, aby si poskytovateľ sociálnej služby dával pozor na to, aby nenahrádzal bežne dostupné verejné služby. Dôvodom je to, že cieľom sociálnych služieb je podpora sociálneho začleňovania, a to sa dá zabezpečiť predovšetkým podporou alternatívnych a komplexných verejných služieb v komunite.

³⁹ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, § 2 ods. 1. písm. b).

V praxi ide o zisťovanie, vyhľadávanie a sietovanie verejných služieb v komunite, čiže zistenie a mapovanie toho, o aké verejné služby majú užívatelia záujem a aké služby sú dostupné v komunite. Následne o vytvorenie interného zoznamu/adresára najčastejšie využívaných a nevyhnutných služieb pre užívateľov, ktorý je buď dostupný u pracovníkov poskytovateľa sociálnej služby, alebo môže byť aj zverejnený v priestoroch poskytovateľa sociálnych služieb. Zároveň na tejto všeobecnej úrovni ide aj o zverejňovanie relevantných oznamov a informácií z komunity, úradov a napr. médií v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby. Na individuálnej úrovni ide o konkrétnu podporu užívateľom na základe ich individuálnych potrieb a podporu ich aktivizácie pri využívaní verejných služieb.

V NCD ide najčastejšie o podporu prijímateľov sociálnych služieb pri vybavovaní úradných záležitostí, zdravotnej starostlivosti, sociálnej asistencie, voľnočasových aktivít a oblasti vzdelávania. Do tohto kritéria spadá aj práca a spolupráca s dobrovoľníkmi a čiastočne aj podpora kontaktov s rodinou a podpora využívania iných špecializovaných poradenských, zdravotných a sociálnych služieb v iných organizáciách. Ako praktický príklad uvádzame aktivity OZ Vagus⁴⁰.

V rámci tohto kritéria sa odporúča, aby sa poskytovateľ sociálnej služby aktívne stal účastníkom komunitného plánovania a zapojil sa do podpory a implementácie komunitných služieb.

2.8.2 Odporúčania

- Poskytovateľ má spracovaný aktuálny adresár všetkých verejne dostupných služieb (napr. obchody, školstvo, kultúra, pošta, cirkevné organizácie a pod.) a úradov (štátne a verejné úrady) vo svojej komunite, ktorý využíva pri podpore a zabezpečovaní iných verejných služieb.
- Poskytovateľ zverejňuje potrebné informácie a oznamy v priestoroch služby (ide hlavne o informácie zverejnené komunitou, rôznymi médiami a pod.).
- Poskytovateľ zabezpečuje poskytovanie informácií aj v rámci individuálneho plánovania sociálnej služby.
- Poskytovateľ zabezpečuje právo na sprievod a sprostredkovanie týchto verejne dostupných služieb.
- Poskytovateľ sa aktívne podieľa na komunitnom plánovaní v obci, prípadne aj na tvorbe koncepcie rozvoja sociálnych služieb samosprávneho kraja.
- Poskytovateľ pozná a pravidelne si overuje, o aké verejne dostupné služby majú jeho prijímatelia sociálnych služieb záujem.

2.8.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ nemá informácie a neposkytuje informácie o bežne dostupných službách pre verejnosť v komunite, kde pôsobí.
- Poskytovateľ zabezpečuje všetky služby pre prijímateľa a nepodporuje inklúziu prijímateľov sociálnych služieb.
- Poskytovateľ sa nezaujíma a nezúčastňuje na komunitnom plánovaní sociálnych služieb v obci a komunite, kde poskytuje sociálne služby.
- Poskytovateľ nezabezpečuje prijímateľom sociálnych služieb právo na sprievod a sprostredkovanie bežných verejných služieb v komunite.

40 <http://www.vagus.sk/domec/3/co-ponukame/>

2.9 Zisťovanie spokojnosti

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 ku kvalite týkajúcej sa sociálnych služieb, 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 riešenie sťažností osôb na kvalitu a 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, ich rodín a 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 vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj na ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti užívateľov služieb

Odporúča sa, aby mal poskytovateľ vytvorený systém, ktorý zabezpečí zisťovanie spokojnosti užívateľov, jeho vyhodnotenie a následnú implementáciu do praxe príslušného NDC v zmysle zvyšovania kvality poskytovaných služieb (tiež napr. do strategických dokumentov NDC, ako napr. krátkodobé a dlhodobé stratégie rozvoja a pod.).

Systém zisťovania spokojnosti užívateľov by mal obsahovať:

1. **časové intervaly, v ktorých sa bude realizovať** – počet aktivít/činností zo strany poskytovateľa smerom k individuálnemu užívateľovi je rôzny. Odporúča sa preto, aby každý užívateľ služieb, ktorý absolvuje minimálne 2 aktivity/činnosti v rozsahu min. 2 hodín, uviedol svoj názor na poskytované služby. Zároveň je nevyhnutné, aby sa k spokojnosti vyjadril každý z užívateľov. Zisťovanie spokojnosti užívateľov služieb by sa malo realizovať pravidelne minimálne dvakrát ročne,
2. **opis použitých metód a spôsobov zberu informácií** (vrátane využívaných techník) s vopred stanovenými oblasťami s obsahom orientovaným na poskytované služby,

Medzi využívané metódy možno zaradiť napr.:

- štruktúrované interview (face to face),
- dotazník,
- anketa,
- skupinová práca⁴¹.

Medzi spôsoby zberu informácií zaraďujeme napr.:

- online aplikácia na samostatnej webovej platforme poskytovateľa (v prípade využitia tohto spôsobu je nevyhnutné, aby bolo preukázateľné, že hodnotenie spokojnosti vytváral práve užívateľ služieb, vhodné a jednoduché je napr. pridelenie samostatných verifikačných kódov s autorizáciou),
- „kamenná“ schránka (ideálne priamo v priestoroch poskytovateľa alebo na inom mieste, o ktorom sú užívatelia informovaní),
- vyhradený pravidelný čas, priestor a personálne zabezpečenie na zber informácií súvisiacich so spokojnosťou užívateľov osobným kontaktom s odbornými pracovníkmi zariadenia neštruktúrovanou formou.

3. **postupy a pravidlá na vyhodnotenie získaných informácií** (napr. využitie registra, kvantifikácie získaných dát a pod.),
4. **postupy a pravidlá na prijatie opatrení na základe vyhodnotenia získaných informácií.**

⁴¹ Použitie každej z metód predpokladá rešpektovanie základných odborných požiadaviek, napr. tvorba otázok, spôsob záznamu a pod.

2.9.2 Systém a metódy podávania sťažností

Systém a metódy podávania sťažností obsahujú zaručenie anonymity užívateľa ako i toho, že neutrpí žiadnu ujmu, resp. negatívne dôsledky bez ohľadu na podanú sťažnosť. Sťažnosti by mali byť vyhodnocované v určitej periodicite a v prípade kritických situácií riešené ad hoc. Odporúča sa poskytovateľovi vytvoriť samostatný formát sťažnosti pre užívateľov, ako i určiť zodpovednú osobu, ktorá ich bude vyhodnocovať a vytvárať reporty pre vedenie zariadenia, z ktorých budú následne vyvodzované dôsledky v zmysle zvýšenia kvality poskytovaných služieb.

2.9.3 Odporúčania

- Vytvorený písomný postup na podávanie a riešenie sťažností (a pripomienok, námietok a návrhov) vo forme, ktorá bude zrozumiteľná pre užívateľov (zrozumiteľné neznamená, že to bude krátke). V tomto postupe bude uvedená zodpovednosť za prijímanie aj riešenie sťažností, lehoty na vybavenie aj odvolanie, adresy a kontakty na sťažovanie sa i odvolanie v prípade nespokojnosti.
- Overovanie u užívateľov, či danému postupu rozumejú (samozrejme, nie otázkou, či rozumejú, ale konkrétnymi činnosťami).
- NDC reaguje na každú sťažnosť (a pripomienku, námietku a návrh) týkajúcu sa kvality poskytovania sociálnej služby. Jednotlivé sťažnosti a ich riešenie zohľadňuje pri činnosti.
- Odporúča sa, aby mal poskytovateľ vytvorený systém, ktorý zabezpečí zisťovanie spokojnosti užívateľov, jeho vyhodnotenie a následnú implementáciu do praxe príslušného NDC v zmysle zvyšovania kvality poskytovaných služieb (tiež napr. do strategických dokumentov NDC ako napr. krátkodobé a dlhodobé stratégie rozvoja a pod.).
- Vhodné je užívateľa služieb v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, čiže v špecifických prípadoch je možné, aby hodnotenie spokojnosti užívateľa vypracovával odborný pracovník v spolupráci s klientom, resp. na základe jeho vyjadrení (autorizácia klienta je však vždy jeho nevyhnutnou súčasťou).
- Pri zisťovaní spokojnosti je nevyhnutné zo strany poskytovateľa zabezpečiť to, aby nebol užívateľ pri vyjadrení svojho názoru akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovaný (napr. zabezpečením anonymity, takým personálnym zabezpečením zisťujúcim spokojnosť, ktoré nie je totožné s osobami poskytujúcimi služby na strane poskytovateľa a pod.).

2.9.4 Príklady nevhodných postupov

- Umiestnenie schránky na sťažnosti „pod kamery“; na miesto, kam vidia všetci a pod.
- Uspokojenie sa tým, že poskytovateľ nemá žiadne sťažnosti. Môže to byť napr. dôsledok toho, že užívatelia nepoznajú postup, boja sa sťažovať a pod.
- Vyriešením sťažnosti je poverený zamestnanec, proti ktorému je daná sťažnosť.
- Neriešenie sťažností. V prípade množiacich sa sťažností na určitú konkrétnu vec, tak nevyvodzovanie dôsledkov.
- Zisťovanie spokojnosti, ktoré obsahuje sugestívne položky/otázky navádzajúce užívateľov na pozitívnejšie hodnotenie.

2.10 Hodnotenie sociálnej služby

Kritérium 2.10:	Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby 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 s účelom a 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. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. 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 zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na stážových pobytoch v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. 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 prijímateľom sociálnych služieb, ich rodinám a komunite.

2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby

Kritérium 2.10: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby, je úzko previazané s viacerými podmienkami kvality poskytovanej sociálnej služby, a predovšetkým s kritériom Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby. Vo svojej podstate predstavuje toto kritérium interný systém hodnotenia realizovania a poskytovania sociálnej služby zo strany samotného poskytovateľa sociálnej služby. Toto hodnotenie je zamerané na to, či organizácia napĺňa účel a obsah poskytovania sociálnej služby, pre ktorý bola zriadená. V jednoduchosti môžeme povedať, že ide o hodnotenie toho, či organizácia napĺňa svoje poslanie, víziu, ciele a stratégiu poskytovania sociálnych služieb.

Individuálne potreby a záujmy užívateľa sú určujúce pre spôsob poskytovania sociálnych služieb a stanovenie, nastavenie cieľov poskytovanej služby. Selektívne zameranie sociálnych služieb len na niektoré potreby prijímateľa (podľa možností prevádzky poskytovateľa) neznamenajú naplnenie kritéria. Sociálne služby na jednej strane majú spĺňať podmienku zachovania, obnovy, alebo rozvoja schopnosti umožňujúcej viesť samostatný život a integrovať sa do spoločnosti, na druhej strane tieto služby majú byť v súlade s potrebami užívateľa. Toto kritérium dáva do súladu prostredie, v ktorom sú sociálne služby poskytované, a potreby prijímateľa sociálnych služieb. Potreby prijímateľa určujú obsah a formu poskytovaných služieb, pričom vymedzenie sociálnych služieb tieto potreby umožňuje naplniť.

Z hľadiska praktického a administratívneho napĺňania tohto kritéria je potrebné mať spracované interné postupy a pravidlá na pravidelné hodnotenie a analýzu poskytovania sociálnej služby. Zároveň je na hodnotenie účelu a obsahu poskytovania sociálnych služieb potrebné hodnotiť a analyzovať aj plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov, plán supervízie, prehodnocovanie odborných postupov a metodík práce s užívateľom. Analyzujeme však aj hodnotenia spokojnosti s poskytovaním sociálnej služby a napĺňanie individuálnej práce s jednotlivými užívateľmi. Hodnotenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby v praxi odporúčame vykonávať zároveň so spracovávaním výročnej správy alebo záverečného účtu organizácie, ktoré tiež slúžia na tento účel. V prípade zistenia nesúladu medzi aktívnym napĺňaním poslania, vízie, cieľov, stratégie poskytovania sociálnych služieb je potrebné plánovať nevyhnutné a potrebné zmeny.

Kritérium však nie je orientované len na výkon samotného hodnotenia a plánovania prípadných zmien. Orientuje sa aj na podporu personálu a organizácie pri implementácii zmien a nových prístupov. V tejto časti je veľmi úzko prepojené so supervíziou organizácie a supervíziou riadiacich pracovníkov a manažmentu, ktorá musí byť zabezpečovaná externým supervízorom. Bližšie informácie týkajúce sa supervízie uvádzame v kritériu 3.4: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby. Okrem supervízie sa v tomto kritériu sleduje aj spolupráca poskytovateľa sociálnych služieb s inými poskytovateľmi sociálnych služieb.

2.10.2 Odporúčania

- Poskytovateľ má spracovaný interný systém hodnotenia poskytovanej sociálnej služby a pravidelne sleduje napĺňanie vízie, poslania, hodnôt, cieľov a konkrétnych krokov stanovených v stratégii organizácie.
- Na základe hodnotenia poskytovanej sociálnej služby pravidelne aktualizuje internú dokumentáciu a pravidlá poskytovania sociálnej služby (predovšetkým plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, komplexný plán supervízie, individuálne vzdelávacie plány odborných zamestnancov, metodiky práce s prijímateľmi sociálnych služieb a pod.).
- Vychádzajúc z hodnotenia poskytovanej sociálnej služby vypracováva každoročne správu o činnosti organizácie (súčasť záverečného účtu) alebo výročnú správu.
- Poskytovateľ spolupracuje s inými poskytovateľmi sociálnych služieb a podporuje účasť svojich zamestnancov na odborných stážach mimo zariadenia.
- Supervízia má stabilné miesto u poskytovateľa a pravidelne sa realizuje na všetkých úrovniach.

2.10.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ nehodnotí pravidelne poskytovanie sociálnych služieb a nemá interný systém hodnotenia poskytovanej sociálnej služby.
- Poskytovateľ nepodporuje a nerealizuje pravidelnú supervíziu v organizácii.
- Poskytovateľ neaktualizuje internú dokumentáciu v súlade s pravidelným hodnotením poskytovanej sociálnej služby.

3 Personálne podmienky

3.1 Personálne zabezpečenie

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 strategickej vízi, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a 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, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov 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.

3.1.1 Personálne zabezpečenie

Podľa ZoSS sa v NDC poskytuje ako odborná činnosť sociálne poradenstvo (základné a špecializované) a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. V § 84 ods. 4 a ods. 5 sú definované fyzické osoby, ktoré môžu tieto činnosti vykonávať:

- **Základné sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov** vykonáva fyzická osoba, ktorá má:
 - a) vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu⁴² v študijných odboroch zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť,
 - b) vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia akreditovanom podľa osobitného predpisu⁴³ alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou,
 - c) akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b).
- **Špecializované sociálne poradenstvo** vykonáva fyzická osoba, ktorá má jednoročnú prax v priamom styku s cieľovou skupinou a spĺňa podmienku odbornej spôsobilosti na výkon sociálnej práce sociálnym pracovníkom podľa ZoSP.

V rámci NP PVSSKIKÚ sú pozície v NDC obsadzované v štruktúre odborný garant, odborný pracovník a pracovník. IA MPSVR SR nastavuje jednak kvalifikačné predpoklady pre jednotlivé pozície a jednak náplň práce pre jednotlivé pozície⁴⁴.

3.1.2 Odporúčania

- Z hľadiska kvality manažmentu nie je kľúčovým prvkom organizačná štruktúra ako taká, ale poznanie kompetencií, úloh a zodpovednosti osôb na jednotlivých pracovných pozíciách. Odporúča sa preto, aby poskytovateľ pravidelne verifikoval tieto poznatky u svojich pracovníkov.
- Na overenie plnenia kritérií indikátora (napr. spolupráca organizačných zložiek, funkčnosť spoluprác či multidisciplinárneho princípu) má mať poskytovateľ záujem na aktívnom získavaní spätnej väzby od zamestnancov (alebo spolupracujúcich subjektov).
- Úroveň manažmentu a stupňov riadenia by mala byť adekvátne vo vzťahu k veľkosti organizácie. Nedostatok pracovníkov v priamom výkone, resp. nadbytok riadiacich pracovníkov, môže spôsobovať prekážky na efektívne poskytovanie sociálnej služby.

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

43 Zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

44 Kvalifikačné predpoklady a štruktúra zamestnancov KC/NDC/NSSDR pre subjekty zapojené do NP PVSSKIKÚ sú uvedené v Prílohe č. 4 Príručky pre zapojené subjekty – Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR.

- Z praxe (konkrétne v NDC DOMEK OZ Vagus) vychádza potreba zamestnávať minimálne 2 sociálnych pracovníkov a 1 asistenta sociálnej práce na 40 klientov registrovanej sociálnej služby NDC. Okrem týchto pracovníkov je potrebné ešte počítať s externými odborníkmi, ktorí by zabezpečovali nadstavbové služby ako právnik, psychológ a pod. V tejto personálnej matici by mali byť ešte zahrnutí zamestnanci, ktorí majú na starosti vedenie tímu odborných pracovníkov, človek zodpovedný za získavanie zdrojov do zariadenia a pod. Jednoduché obslužné činnosti ako výdaj stravy, ošatenia, uterákov v sprche a pod. môžu vykonávať zaškolení dobrovoľníci alebo spolupracujúci zaškolení klienti.

3.1.3 Príklady nevhodných postupov

- Prijímanie rodinných príslušníkov či priateľov a známych poskytovateľa na pozície bez adekvátnych kvalifikačných predpokladov alebo skúseností nie je v prospech užívateľov sociálnej služby.
- Zanedbávanie multidisciplinárneho princípu znižuje pravdepodobnosť toho, že prijímateľovi sociálnej služby bude poskytnutá služba najvyššej možnej kvality.

3.2 Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Kritérium 3.2:	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard:	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať 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 k 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 bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Nábor zamestnancov

Nábor zamestnancov do NDC sa robí rôznymi štandardnými postupmi, ako sú personálne agentúry, úrad práce, sociálne siete, vysoké školy zamerané na sociálnu prácu a pod. Pri náboře zamestnancov sa štandardne vyžaduje od uchádzača životopis zameraný na vzdelanie, pracovné skúsenosti a dodatočné vzdelanie, motivačný list a vyhlásenie o ochrane osobných údajov.

Prijímací pohovor⁴⁵

Po vytypovaní vhodných kandidátov na základe zaslaných podkladov prebieha prijímací pohovor. Prijímací pohovor prebieha za účasti minimálne dvoch pracovníkov a má viacero častí. Pohovor by mal byť zameraný na viaceré oblasti:

⁴⁵ Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií v rámci NP PVSSKIKÚ je uvedený v Prílohe č. 4 Príručky pre zapojené subjekty.

- vzdelanie,
- pracovné skúsenosti,
- prax s cieľovou skupinou,
- osobné predpoklady, hodnoty, vzťah k cieľovej skupine,
- profesijné plány do budúcnosti,
- riešenie konkrétnych situácií v problematike ľudí z cieľovej skupiny.

Skúšobný deň

V praxi sa osvedčilo po osobnom prijímacom pohovore pozvať všetkých vybraných uchádzačov na skúšobný deň do NDC, kde si môžu uchádzači pozrieť, ako NDC funguje, zažiť kontakt s klientmi a rozhodnúť sa, či sú vôbec na prácu s touto cieľovou skupinou pripravení, a zamestnávateľ vidí sociálneho pracovníka priamo pri práci s klientom a môže sa rozhodnúť medzi viacerými uchádzačmi. Niektorí uchádzači sa až po priamom kontakte s cieľovou skupinou rozhodnú, že nie sú s touto skupinou schopní robiť.

Vzdelávanie sa pred začatím výkonu priamej práce

Pred nástupom do priamej praxe s klientom sa odporúča, aby nový zamestnanec absolvoval základný balík vzdelávania, ktoré mu pomôžu lepšie spoznať cieľovú skupinu a problematiku, s ktorou bude pracovať.

Medzi základné vzdelávania by malo patriť hlavne:

- **Charakteristiky cieľovej skupiny**

Ide o vzdelávanie zamerané na to, čo prežívajú, riešia, čím sa zaoberajú klienti, ktorí navštevujú NDC. Taktiež sa treba baviť o obavách sociálneho pracovníka a obavách klienta pri sociálnom poradenstve a o možnostiach odstraňovať tieto obavy.

- **Filozofia harm reduction, nízkoťahovosť**

Ide o vzdelávanie zamerané na vysvetlenie princípov harm reduction a nízkoťahovosti vo vzťahu k cieľovej skupine. Ide hlavne o vysvetlenie princípov akceptácie cieľovej skupiny a o pravidlá, ktoré si každé NDC nastavuje. Taktiež ide o služby, ktoré NDC poskytuje vo vzťahu k znižovaniu rizík napríklad spojených so životom na ulici (ak dám človeku bez domova najesť, znižujem riziko, že sa otrávi alkoholom a bude trpieť podvýživou a následne rôznymi ochoreniami a pod.).

- **Sociálne poradenstvo s cieľovou skupinou**

Ide o vzdelanie zamerané na konkrétne situácie, ktoré môžu v poradenstve vzniknúť. Či už ide o spôsob vybavenia RL, OP, vyhlásenia trvalého pobytu, vybavenia dávky v hmotnej núdzi až po vybavenie starobného alebo invalidného dôchodku.

- **Bezpečnosť**

Ide o vzdelávanie zamerané na stanovenie si základných princípov bezpečnosti na pracovisku v spojení s cieľovou skupinou, či už ide o agresívnych, intoxikovaných klientov alebo klientov s duševnými poruchami. Pracovníci by si mali v rámci vzdelávania určiť pravidlá a postupy, ako s takýmito klientmi pracovať, a hlavne ako zabezpečiť svoje vlastné bezpečie a bezpečie ostatných klientov.

- **Ošetrovanie**

Ide o vzdelávanie zamerané hlavne na naučenie sa základných ošetrovacích úkonov a na poskytovanie prvej pomoci. Klienti sa môžu v NDC často dostať do stavu straty vedomia (epileptické záchvaty, odpadnutia a pod.), a preto je potrebné, aby personál vedel poskytnúť prvú pomoc do príchodu rýchlej zdravotníckej pomoci.

- **Hranice a etický kódex**

Ide o vzdelávanie zamerané hlavne na dodržiavanie etických hraníc vo vzťahu ku klientovi a dodržiavanie etických noriem stanovených samotným zariadením. Keďže klienti NDC sú často veľmi manipulatívni s cieľom osobného zisku (viac jedla, lepšie oblečenie, nadštandardné služby a pod.), je dôležité, aby všetci zamestnanci vystupovali voči klientom jednotne a držali sa dopredu stanovených noriem, pravidiel a princípov.

- **Typológia klientov**

Ide o vzdelávanie zamerané hlavne na identifikáciu klientely s cieľom nájsť vhodný prístup pri komunikácii a poradenstve s týmto klientom. Medzi hlavné typológie klientov patria klienti:

- agresívni,
- manipulatívni,
- mlčiaci,
- distribuovaní,
- nedobrovoľní,
- suicidálni,
- v odpore,
- apatickí.

V tomto vzdelávaní ide jednak o rozpoznanie takéhoto klienta a zároveň o nácvik vhodného prístupu sociálneho pracovníka pri poradenstve s takýmto klientom.

- **Sociálne služby v okolí**

V tomto vzdelávaní ide hlavne o preskúmanie možností ďalšej distribúcie klienta v rámci poradenského procesu. Či už ide o ubytovacie zariadenia pre túto cieľovú skupinu (nocľahárne, útulky, ubytovne, sociálne byty), zdravotnícke zariadenia, ďalšie sociálne služby, alebo zariadenia dlhodobej starostlivosti a pod. Sociálny pracovník by sa mal zoznámiť s týmito zariadeniami, zistiť si podmienky vstupu a zotrvania v týchto zariadeniach, ako aj kontakt na tieto zariadenia.

- **Priama práca pod dohľadom skúsenejšieho kolegu**

Po nástupe by mal mať zamestnanec možnosť pracovať pod dohľadom skúsenejšieho kolegu, ktorý by mu podával spätnú väzbu na výkon jeho práce s klientom. Práve spätnou väzbou sa sociálny pracovník zlepšuje a skvalitňuje svoje zručnosti.

- **Samostatná práca**

Po období práce pod dohľadom nastáva priama práca sociálneho pracovníka so sociálnou klientelou. Sociálny pracovník by sa mal aj naďalej zlepšovať v poskytovaných službách, a hlavne štúdiom odbornej literatúry, navštevovaním odborných konferencií, rôznych podobných inštitúcií doma aj v zahraničí a taktiež správnu psychohygienu a supervíziou.

- **Supervízia ako pracovný nástroj**

Supervízia by mala byť základným pracovným nástrojom sociálneho pracovníka zameraná jednak na zlepšovanie si vlastných schopností pri poradenskom procese so sociálnym klientom a jednak na znižovanie rizík syndrómu burn out (vyhorenie). Supervízia taktiež môže pomôcť riešiť medziludské vzťahy na pracovisku, ako aj etické dilemy či záťažové situácie.

Taktiež je možné využívať v zariadení pravidelnú intravíziu, kde si môžu pracovníci sami medzi sebou prechádzať jednotlivé prípady klientov a pokúšať sa hľadať na ne riešenia.

- **Teambulding**

Teambulding by sa mal stať jednou zo súčastí napredovania tímu sociálnych pracovníkov v ich profesijnom raste. Ide o ciele koordinované aktivity pod vedením skúsených lektorov zamerané na rôzne procesy. Či už ide o tímovú spoluprácu, zlepšenie poskytovaných služieb, napredovanie sociálnej služby, ako aj jej rozvoj. Na teambuldingu by mal byť priestor pozrieť sa podrobne na procesy, vzťahy, ako aj na rozvoj sociálnej služby.

3.2.2 Odporúčania

- Adaptačný plán zamestnanca má obsahovať konkrétny termín najbližšieho hodnotiaceho stretnutia s nadriadeným pracovníkom.
- Pridelený skúsenejší zamestnanec má v rámci svojej pracovnej náplne a pracovného času vytvorený dostatočný priestor na to, aby sa mohol plnohodnotne venovať novému zamestnancovi.
- Skúšobná lehota má slúžiť na skutočné overenie si potenciálu zamestnanca na výkon práce.

3.2.3 Príklady nevhodných postupov

- Princíp „hodenia do vody“ je v súčasnosti už prežitkom a nepreukázal sa jeho význam vo vzťahu k schopnosti zamestnanca rýchlejšie si osvojiť návyky potrebné na výkon pozície (ani v zmysle, že na to nie je čas či že ten zamestnanec už má byť „hotový“) alebo organizačnej kultúry. Práve naopak, ide o brzdiaci element.

3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti

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 zahŕňajú 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 naplňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, 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 je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na ďalšom vzdelávaní v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

3.3.1 Systém vzdelávania

Kritérium, štandard a indikátor obsahujú základné informácie o podmienkach kvality, a zároveň poskytujú rôznu variabilitu ich realizácie v praxi (rôzne formy, procesy a pod.). Odporúča sa, aby systém vzdelávania, resp. ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zo strany poskytovateľa bolo:

1. systematické – vychádza z personálneho manažmentu a štruktúry odborných pracovníkov zabezpečujúcich rôzne činnosti, je precízne naplánované a v súlade s možnosťami a potrebami poskytovateľa, ktorých východiskom je konkrétna práca a skúsenosti, resp. prax s užívateľmi služieb,

2. pravidelné – je určovaná periodicita vzdelávania pre jednotlivých zamestnancov a, samozrejme, v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnanca, nie je to náhodný proces,
3. špecifické – so zameraním sa na zvýšenie kompetencií týkajúcich sa pracovných činností, ktoré daný zamestnanec vykonáva, v súlade s potrebami poskytovateľa a zamestnanca zároveň. Napr. ak pracuje odborný pracovník v prvom kontakte s užívateľmi služieb, medzi ktorými sa často vyskytuje agresívne správanie, potrebu vzdelávať sa v danej oblasti identifikuje sám a/alebo ju požaduje i poskytovateľ, tak sa daná tematická oblasť vzdelávania zaradí do plánu. Podstatné je, aby boli vybrané vzdelávacie aktivity, ktoré čo najviac profilovo zodpovedajú potrebám a cieľom (čiže nie napr. opakované všeobecné tvrdé a mäkké komunikačné zručnosti, ale v uvedenom príklade metódy a techniky práce s agresívnym klientom, a to predovšetkým zážitkovou formou (návčky, tréningy a pod.).

Systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzdelávania sú vzájomne prepojené a mali by vytvárať celok. Súčasťou systému vzdelávania sú písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby a individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie zamestnanca. Obidva dokumenty vychádzajú z potrieb zamestnancov, poskytovateľa a užívateľov služieb a sú v pravidelných intervaloch (min. 2× ročne) aktualizované.

V rámci NP PVSSKIKÚ je vzdelávanie a supervízia zamestnancov poskytovateľa upravená v časti 8 Príručky pre žiadateľa, kde sú uvedené i povinnosti poskytovateľa voči zamestnancom, akými sú napr. umožnenie účasti zamestnancov na supervízii a vzdelávaní⁴⁶.

Súčasťou systému vzdelávania by mala byť realizácia úvodného/vstupného vzdelávania pre nových pracovníkov. Obsah, formu a rozsah si určuje poskytovateľ. Úvodné/vstupné vzdelávanie by mal absolvovať každý nový pracovník a jeho obsahom môžu byť napr.:

- základné informácie o cieľovej skupine užívateľov služieb (kto, resp. aké vekové kategórie, najčastejšie kedy, resp. v akom časovom rozhraní, najčastejšie s akými problémami navštevujú dané zariadenie a pod.),
- aktivity a služby pre užívateľov (kto, čo, ako, kde, kedy užívateľom poskytuje),
- podmienky a pravidlá zariadenia (tak pre užívateľov, ako aj pre pracovníkov),
- úvodné stretnutie s ostatnými pracovníkmi,
- BOZP,
- legislatíva a pod.

Pri tvorbe a realizácii systému vzdelávania sa odporúča využívať spoluprácu s vysokými školami, výskumnými inštitúciami a organizáciami z praxe využívajúcimi výskumom riadenú prax.

⁴⁶ Poskytovateľ je povinný umožniť účasť zamestnancov KC/NDC/NSSDR:

- a) na supervízii (predpokladá sa, že každý zamestnanec absolvuje cca 16 hodín skupinovej supervízie a 3 hodiny individuálnej supervízie počas trvania NP PVSSKIKÚ),
- b) na vzdelávaní, ktoré bude v rámci NP PVSSKIKÚ organizované viacerými spôsobmi:
 1. Prvý z nich je modulárne vzdelávanie, zohľadňujúce aktuálne témy na rozvoj odborných kapacít zamestnancov; predpokladá sa, že každý zamestnanec absolvuje vzdelávanie v rozsahu 12 dní počas trvania NP PVSSKIKÚ.
 2. Druhou formou sú odborné jednodňové workshopy a prednášky, špecificky zamerané na aktuálne potreby a problémy týkajúce sa služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni; predpoklad 2× ročne, celkovo 8× počas realizácie NP PVSSKIKÚ (IA MPSVR SR, 2015).

3.3.2 Odporúčania

- Odporúčame poskytovateľovi vytvoriť personálnu maticu so zaznamenaním identifikovaných vzdelávacích potrieb jednotlivých zamestnancov.
- Súčasťou systému vzdelávania má byť realizácia úvodného/vstupného vzdelávania pre nových pracovníkov. Obsah, formu a rozsah si určuje poskytovateľ. Úvodné/vstupné vzdelávanie má absolvovať každý nový odborný pracovník a jeho obsahom môžu byť napr.:
 - základné informácie o cieľovej skupine užívateľov služieb,
 - aktivity a služby pre užívateľov (kto, čo, ako, kde, kedy užívateľom poskytuje),
 - podmienky a pravidlá zariadenia (tak pre užívateľov, ako aj pre pracovníkov),
 - úvodné stretnutie s ostatnými pracovníkmi,
 - BOZP,
 - legislatíva a pod.
- Pri tvorbe a realizácii systému vzdelávania sa odporúča využívať spoluprácu s vysokými školami, výskumnými inštitúciami a organizáciami z praxe využívajúcimi výskumom riadenú prax.

3.3.3 Príklady nevhodných postupov

- Vzdelávanie a jeho systém sú kľúčovými vo vzťahu ku kvalite poskytovaných služieb. Za nevhodný prístup možno preto považovať bagatelizovanie a nevenovanie dostatočnej pozornosti tvorbe systému vzdelávania poskytovateľa spôsobom „zúčastníme sa na nejakom vzdelávaní a dáme to do plánu“. Repková (2017, s. 253) medzi neprípustnú prax v rámci uplatňovania kritéria 3.3 zaraďuje napr.:
 - postoj, že najlepším vzdelávaním je každodenná prax,
 - vzdelávanie bez stanoveného cieľa a vyhodnocovania jeho účinku,
 - nerefektovanie výsledkov a účinkov vzdelávania do hodnotenia a odmeňovania a i.

3.4 Systém supervízie

Kritérium 3.4:	Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.
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 skupinovou 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 skupinovou formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

3.4.1 Supervízia

Medzi základné hodnoty, ktorých nositeľom je supervízia, uvádza Repková (2017, s. 255) napr. supervíziu ako metódu predchádzania chybám v odborných prístupoch a riadení, zároveň tiež supervíziu ako nástroj na dosahovanie kvality poskytovanej sociálnej služby a pod. V rámci sociálnych služieb je realizácia supervízie a tvorba podporných dokumentov z jej realizácie povinnosťou poskytovateľa. Supervízia podporuje, rozvíja a zároveň i „ochraňuje“ kvalitu poskytovaných služieb a bez ohľadu na štandard ju možno vnímať ako nevyhnutnosť a samozrejmosť v akejkoľvek práci s klientom v sociálnej sfére.

Základným dokumentom pri realizácii supervízie je komplexný systém supervízie poskytovateľa sociálnej služby, ktorý obsahuje i samostatný program/plán supervízie. Komplexný plán supervízie vypracovaný poskytovateľom obsahuje napr.:

- úvodné informácie o profile organizácie (typ organizácie, zriaďovateľ, poskytované služby, počet užívateľov služieb, počet zamestnancov, inovatívne prvky v poskytovaných službách a pod.),
- východiská supervízie v súlade so strategickými cieľmi organizácie,
- komplexný program/plán supervízie s uvedením napr. cieľovej skupiny supervidovaných, druhu a formy supervízie, intenzity, resp. časový harmonogram realizácie supervízie, jej ciele a tematické oblasti, priestorové zabezpečenie, periodicitu a pod.

Podpornými dokumentmi komplexného plánu sú napr. správy z realizovanej supervízie s uvedením základných informácií (termínu, zúčastnených, tematických oblastí a pod.). Supervízia by sa mala realizovať pravidelne a byť trojúrovňová (organizácia, manažment, zamestnanci). Odporúča sa kombinácia externej (kontrahovanej) a internej supervízie. Kľúčová je systematická a pravidelná realizácia supervízie (príp. ad hoc v krízových situáciách).

3.4.2 Odporúčania

- Odporúčame poskytovateľovi vytvoriť komplexný systém supervízie, ktorý bude zahŕňať externú aj internú supervíziu.
- Aby mala supervízia ozaj zmysel, je potrebné realizovať ju pravidelne, s možnosťou ad hoc supervízie v krízových situáciách.
- Vhodné je kombinovať rôzne formy – individuálnu, tímovú, skupinovú, manažérsku.

3.4.3 Príklady nevhodných postupov

- Realizácia supervízie iba supervízorom z pracoviska poskytovateľa (napr. nadriadeným iným odborným pracovníkom).
- Nedodržiavanie pravidelných časových intervalov supervízie.
- Opakované dlhodobé využívanie iba jednej formy a typu supervízie (napr. kosupervízia, intervízia a pod.).
- Absencia komplexného systému supervízie spracovaného v písomnej forme a i.
- Realizácie supervízie bez sledovania jej dôsledkov, resp. „posunu“ v kvalite poskytovaných sociálnych služieb.

4. Prevádzkové podmienky

4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby

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 sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, 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 sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôsobujú 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 neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

4.1.1 Prevádzkové podmienky

Kritérium 4.1 sa orientuje na priestorové a materiálne vybavenie sociálnej služby.

Pre naplnenie tohto kritéria nie je potrebné mať spracovanú osobitnú smernicu, ale je nevyhnutné, aby poskytovateľ sociálnych služieb mal spracovanú všetku potrebnú dokumentáciu v súlade s požiadavkami legislatívnych noriem⁴⁷.

Základným pojmom v kontexte NDC a sociálnych služieb je pojem prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania. Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím definuje univerzálne navrhovanie, resp. univerzálny dizajn takto: „*Univerzálny dizajn je navrhovanie výrobkov, zariadení, programov a služieb tak, aby ich mohli využívať v najväčšej možnej miere všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav alebo špeciálneho dizajnu; univerzálny dizajn nevyklučuje asistenčné zariadenia pre určité skupiny osôb so zdravotným postihnutím, ak je to potrebné.*“⁴⁸ Podobne definuje univerzálne navrhovanie aj Rollová a Čerešňová ako navrhovanie prostredia, produktov, programov a služieb tak, aby ich mohli využívať v čo najväčšej možnej miere všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav⁴⁹. Univerzálne navrhovanie má zabezpečiť prístupnosť sociálnej služby všetkým skupinám prijímateľov sociálnych služieb. Cieľom prístupnosti je umožniť všetkým užívateľom, aby mohli žiť nezávislým spôsobom života a plne sa podieľať na všetkých aspektoch života a mali rovnaký prístup k fyzickému prostrediu, doprave, informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií, ale aj k ďalším prostriedkom a službám, ktoré sú dostupné a poskytované verejnosti. V súvislosti s NDC ide predovšetkým o vnútorné a vonkajšie zariadenie budov a objektov, kde sa táto služba poskytuje, riešenia informačných, komunikačných a iných služieb v NDC v zrozumiteľnej forme. V praxi nejde len o všeobecne známu bezbariérovosť objektov, ale o širšie chápanie príslušnosti.

47 Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím; Vyhláška 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. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon); vyhláška č. 533/2007 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania a legislatívne normy BOZP a Požiarnej ochrany.

48 Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Článok 2.

49 Rollová, Čerešňová, 2015. Univerzálne navrhovanie objektov komunitných sociálnych služieb https://www.ia.gov.sk/data/files/np_di/publikacie/Univerzalne_navrhovanie_objektov_komunitnych_socialnych_sluzieb.pdf

Pre vyjasnenie základných rozdielov uvádzame prehľadnú tabuľku⁵⁰:

Bezbariérovosť	Univerzálne navrhovanie
Špeciálne úpravy určené predovšetkým pre osoby na vozíku, často nutná asistencia, alebo pomocné zariadenia	Riešenia zvyšujúce kvalitu produktov, prostredia a služieb pre celú populáciu bez ohľadu na zdravotný stav a bez nutnosti dodatočných úprav
Tvorba bytov osobitného určenia, špeciálnych škôl, špeciálnych ústavov a chránených pracovísk pre osoby so zdravotným postihnutím	Tvorba, ktorá zohľadňuje diverzitu užívateľov, aby mohli aj osoby so ZP užívať všetky priestory a služby na rovnakom základe s ostatnými
Tvorba špeciálnych priestorov, vo výstavbe napríklad špeciálna kabína na prezliekanie alebo bezbariérová toaleta pre osoby na vozíku	Tvorba univerzálnych priestorov a produktov pre všetkých, napríklad zväčšená prezliekacia kabína a zväčšená toaleta, ktorú užívajú aj rodičia s deťmi
Dôsledok: segregácia a diskriminácia osôb so zdravotným postihnutím	Dôsledok: inklúzia osôb so zdravotným postihnutím do života spoločnosti

Všetky tieto úpravy by mali zohľadňovať nasledujúce princípy, ktoré je potrebné aplikovať do vybavenosti NDC:

1. rovnoprávnosť pri užívaní,
2. flexibilita pri užívaní,
3. jednoduché a intuitívne používanie,
4. ľahko vnímateľné a zrozumiteľné informácie,
5. tolerancia náhodných omylov a minimalizovanie nebezpečenstva,
6. malá fyzická námaha,
7. veľkosť a riešenie priestoru tak, aby bol užívateľný pre všetkých.

Okrem § 6 a § 64 ZoSS je významnou vyhláška ministerstva zdravotníctva č. 259/2008 o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, v znení neskorších predpisov. Práve táto vyhláška určuje minimálne požiadavky na vnútorné prostredie v nadväznosti na kritérium 4.1 NDC ako ambulantná sociálna služba sú regulované v súlade s § 1 ods. 2 písm. m) tejto vyhlášky, kde spadajú pod zariadenia s dlhodobým alebo krátkodobým pobytom v rámci poskytovania sociálnej služby. Vyhláška vo svojich prílohách presne určuje jednotlivé požiadavky na tepelno-vlhkostnú klímu a vetranie, na osvetlenie, insoláciu⁵¹ a iné druhy optického žiarenia, limitné hodnoty

⁵⁰ Rollová, 2015. Univerzálne navrhovanie – antidiskriminačná výzva.

http://original.unsk.sk/files/oblasti/soc_pomoc/soc_konf_2015/univerzalne_navrhovanie_rollova.pdf

⁵¹ Udáva celkové množstvo slnečnej energie dopadajúcej v danom mieste za jednotku času na jednotku horizontálneho povrchu, t. j. osvetlenie zemského povrchu slnečnými lúčmi.

zdraviu škodlivých faktorov vo vnútornom ovzduší a špecifické požiadavky na ubytovacie zariadenia, kam spada ako ambulantná služba aj NDC. V rámci týchto požiadaviek sa uvádza, že základné vybavenie miestnosti je spoločný stôl v každej miestnosti, stolička pre každého užívateľa, nástenný vešiak, nádoba na odpadky a zrkadlo. Vybavenie priestorov na osobnú hygienu (uvedené v Prílohe č. 5, tabuľke č. 10a) musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky:

1 umývadlo s tečúcou pitnou vodou a tečúcou teplou vodou maximálne na 10 užívateľov, jedna sprcha v zariadení, 1 záchodová misa najviac pre 10 žien, 1 záchodová misa najviac pre 10 mužov.

Bezbariérovosť priestorov musí byť v NDC stavebno-technicky zabezpečená tak, aby sa umožnilo užívanie osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie v každom priestore určenom pre prijímateľov sociálnych služieb. Okrem toho vyhláška určuje aj požiadavky na nábytok a ostatné vybavenie izby z hľadiska povrchu – všetky musia byť z umývateľných materiálov, čalúnený nábytok musí mať poťah z pracieho materiálu, poťah musí byť snímateľný. Poškodený a opotrebený nábytok a ostatné vybavenie izby je potrebné vymeniť po uplynutí ich životnosti. Miestnosti, kde sa v NDC poskytuje sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, musia spĺňať požiadavky v zmysle Prílohy č. 1 nariadenia vlády SR č.391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko.

4.1.2 Odporúčania

- Prevádzkové podmienky NDC (vybavenie, výzdoba a pod.) sú prispôsobené potrebám užívateľov a zodpovedajú konkrétnej cieľovej skupine.
- Poskytovateľ hľadá riešenia a zdroje na zlepšovanie a zvyšovanie prístupnosti priestorov a sociálnych služieb, ktoré poskytuje.

4.1.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ poskytuje svoje služby v prostredí, ktoré je bariérové a neprístupné a nespĺňa základné hygienické a prevádzkové podmienky, ktoré sú určované príslušnou legislatívou, a nehľadá riešenia na zvyšovanie prístupnosti.

4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

Kritérium 4.2:	Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunita a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Štandard:	Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby 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 sociálne služby poskytované, 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.

4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

Informovanosť o poskytovaných sociálnych službách je súčasťou informačnej stratégie poskytovateľa. Informačná stratégia by mala obsahovať rôzne (aj marketingové) nástroje, napr. komunikačné kanály, pravidlá pre obsah, formu informácií a pod.

Obsah a forma informácií sa spravidla líšia podľa toho, komu a na čo sú určené (rôzny obsah a forma sú napr. informácie pre záujemcov a užívateľov sociálnych služieb, iné/odborné napr. pre cieľovú skupinu potenciálnych spolupracujúcich organizácií). Informácie o poskytovaných sociálnych službách sú v pravidelných intervaloch a podľa aktuálnej potreby/zmeny aktualizované.

Základné informácie o poskytovaných sociálnych službách spravidla obsahujú kedy, kde, kto, čo, komu, ako, začo a s akým cieľom poskytuje (v prípade potreby napr. periodické intervaly času, informácie, kedy sa služby poskytujú, miesto, ako i prípadné zmeny miesta, napr. pri terénnych aktivitách, kto je zodpovedný za manažment a poskytovanie služieb, štruktúrovaný obsah poskytovaných služieb, akej cieľovej skupine sú poskytované služby určené, ako i informácie o bezodplatnosti služieb a pod.). Využitie komunikačných kanálov, resp. ich typu, závisí aj od cieľovej skupiny. Pri mládeži a dospelých klientoch sú to predovšetkým webová stránka poskytovateľa a rôzne sociálne siete (napr. facebook, twitter, instagram, google+ a i.), pri starších osobách najmä distribúcia letákov v printovej forme, vývesné tabule, príp. realizované informačné stretnutia a pod.

Efektívne sú inovatívne a tvorivé formy marketingovej stratégie šírenia informácií, napr. ponuka informačných stretnutí v pravidelných intervaloch a pod., zisťovanie dosahu (počtu náhľadov na webovú stránku napr. na sociálnej sieti) a následné prispôsobovanie obsahu a formy tak, aby boli informácie šírené čo najefektívnejšie (rýchlo, zrozumiteľne a dostupne), overenie dostupnosti, zrozumiteľnosti obsahu zo strany iných osôb (nie striktne iba záujemcov a užívateľov) a následné vyhodnotenie (zapracovanie zmien).

4.2.2 Odporúčania

- Vypracovaná a realizovaná krátkodobá PR stratégia na obdobie 1 roka so špecifikáciou metód a predpokladaným dosahom – využívanie informačných kanálov podľa najvyššieho dosahu cieľovej skupiny nielen elektronickou formou – internetové bannery, facebook, e-mail, skype a i., vybrané médiá (rádiá, TV, webové portály).
- Informačné podujatia/pracovné stretnutia so zameraním sa na prezentáciu poskytovaných služieb.
- Plagáty, letáky, informačné materiály na naväznú služby a ďalšie dôležité/potrebné organizácie (napr. v prípadoch krízovej intervencie a i.).
- Informácie na webovom sídle a ďalších miestach, kde sú zverejnené informácie, je potrebné pravidelne aktualizovať.
- Pre správu webového sídla je vhodné mať v tíme osobu s adekvátnymi technologickými vedomosťami.
- Dostupnosť a zrozumiteľnosť informácií si môže poskytovateľ overovať obdobnými cestami, ako sú uvedené pri kritériu 2.9 Zisťovanie spokojnosti.
- Populárnymi nástrojmi súčasnosti na informovanie (nielen verejnosti) sú sociálne siete, poskytovateľ môže s nimi aktívne pracovať.
- V prípade, že sa na poskytovateľa vzťahujú povinnosti súvisiace so zverejňovaním zákonom daných informácií (napr. objednávky/zmluvy/faktúry), je dôležité nezanedbať túto povinnosť.

4.2.3 Príklady nevhodných postupov

- Neskorá aktualizácia informácií o zmenách poskytovaných služieb poskytovateľom (v prípade zmien realizovaných aktivít/činností je nevyhnutná bezodkladná aktualizácia týchto informácií na všetkých komunikačných kanáloch, a to v dostatočnom časovom predstihu).
- Komplikovaný, obsiahly a ťažko čitateľný obsah informácií pre záujemcov a užívateľov sociálnych služieb.
- Nevhodná forma a spôsob realizácie informačnej stratégie.

4.3 Výročná správa

Kritérium 4.3:	Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom 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 § 67 písm. a. 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 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 určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby.

4.3.1 Výročná správa

Neverejní poskytovatelia sociálnej služby a poskytovatelia sociálnej služby, ktorí sú právnickými osobami založenými obcou alebo vyšším územným celkom, sú povinní vypracovať každoročne výročnú správu o činnosti a hospodárení sociálnej služby (ďalej len „výročná správa“)⁵².

Medzi povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb v súvislosti s výročnou správou uvádza Repková (2017):

- zverejnená výročná správa alebo záverečný účet v stanovenom termíne,
- výročná správa spracovaná podľa zákonom stanovenej štruktúry,
- zverejnenie výročnej správy viacerými rôznymi informačnými kanálmi a v zrozumiteľnej podobe,
- ustanovená zodpovedná osoba za spracovanie dokumentov k výročnej správe,
- spolupráca kľúčových zamestnancov pri tvorbe výročnou správou a oboznámenie všetkých zamestnancov s výročnou správou.

52 V zmysle § 67a ods. 1 ZoSS.

Podľa § 67a ods. 3 ZoSS výročná správa obsahuje najmä:

- a) prehľad o poskytovaní sociálnej služby a o inom predmete činnosti alebo podnikania vykonávaných v kalendárnom roku,
- b) ročnú účtovnú uzávierku a zhodnotenie základných údajov v nej obsiahnutých,
- c) výrok audítora k ročnej účtovnej uzávierke, ak ju audítor overoval,
- d) prehľad o príjmoch (výnosoch) a výdavkoch (nákladoch),
- e) prehľad príjmov v členení podľa zdrojov,
- f) stav a pohyb majetku a záväzkov,
- g) ekonomicky oprávnené náklady na jedného prijímateľa sociálnej služby podľa druhu poskytovanej sociálnej služby za kalendárny rok.

4.3.2 Odporúčania

- Obsah výročnej správy by mal naplniť nielen taxatívne uvedené náležitosti v legislatíve, ale svojím dizajnom a uvedenými informáciami je ukazovateľom „kvality“ danej organizácie pre iné organizácie, ako i pre potenciálnych užívateľov služieb.

4.3.3 Príklady nevhodných postupov

- Chaotická obsahová štruktúra výročnej správy.
- Texty vo výročnej správe v rozpore s legislatívou a odbornou terminológiou (nečitateľné pojmo-logicky tak pre „bežných“ užívateľov, ako aj pre expertov).
- Zámerné uvádzanie zavádzajúcich/nepresných informácií vo výročnej správe (rôzne možnosti interpretácie bez faktografických dát) a pod.

4.4 Pravidlá prijímania darov

Kritérium 4.4:	Určenie pravidiel prijímania darov
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných 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 alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného alebo nepeňažného daru.

4.4.1 Prijímanie darov

Kritérium 4.4: Určenie pravidiel prijímania darov definuje základné postupy a pravidlá prijímania peňažných a nepeňažných darov v rámci poskytovania sociálnej služby v NDC. Legislatívne je toto kritérium určované predovšetkým Občianskym zákonníkom, zákonom o účtovníctve, zákonom o dani z príjmu a § 96 ZoSS – povinnosť poskytovateľa pri zverejňovaní informácií. Z formálneho hľadiska je poskytovateľ sociálnej služby povinný mať vypracované písomné postupy prijímania darov aj pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania týchto darov. V praxi to znamená, že poskytovateľ sociálnej služby má spracovanú internú smernicu o prijímaní darov.

Smernica má obsahovať:

- kto dary prijíma (určenie kompetentného zamestnanca/-ov poskytovateľa sociálnych služieb), presné vedenie evidencie darov vrátane účtovnej evidencie darov,
- systém peňažného ohodnotenia nefinančných darov,
- pravidlá na využitie darov (bežné náklady, špeciálny fond so zameraním, podľa prania darcu, systém rozdelenia vecnej pomoci klientom),
- jasne definované pravidlá, čo sa za dar od klienta považuje a čo nie (napr. vecné dary nepatrnej hodnoty – kvet, káva, čokoláda –, čo je etické a neetické – drobné peniaze a pod.). Pravidlá, od koho dary neprijímate, ako s darmi nepatrnej hodnoty nakladať,
- spôsob zverejnenia darov (transparentnosť, miesto zverejňovania),
- vzorový formulár darovacej zmluvy.

Prijímanie darov v sociálnych službách sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov. V Občianskom zákonníku ide o časť darovacia zmluva, ktorá je definovaná v §§ 628 – 630. Práve táto časť Občianskeho zákonníka sa musí odzrkadľovať v internej smernici. Dar môže predstavovať vec, právo alebo sľub niečoho. Má formu darovacej zmluvy, a aby boli splnené právne

náležitosti, vyžaduje sa slobodná a vážna vôľa darcu na obdarovanie a bezpodmienečné prijatie obdarovaným. V kritériu, ale aj v Občianskom zákonníku je určené, že darovanie sa realizuje darovacou zmluvou. Kritérium požaduje, aby darovacia zmluva v sociálnych službách bola výlučne písomná. Vychádzajúc z tejto podmienky je darovacia zmluva písomný dokument, ktorým darca niečo bezplatne prenecháva alebo sľubuje obdarovanému a ten dar alebo sľub prijíma. V samotnej zmluve musí byť špecifikovaný darca aj obdarovaný. V rámci tejto špecifikácie sa uvádza meno, priezvisko, trvalé bydlisko a rodné číslo. Dôležité je úplne presne a nezameniteľne definovať predmet darovania. Z darovacej zmluvy tiež musí byť zrejmá slobodná vôľa darcu aj to, že obdarovaný je ochotný dar prijať. Zmluva tiež obsahuje dátum podpisu darovacej zmluvy. Ide o dvojstranný akt, a preto je vyžadovaný podpis oboch zúčastnených strán. Ak sa darovacia zmluva spája s nehnuteľnosťou, je nutné pri jednom výtlačku darovacej zmluvy nechať úradne overiť podpisy. Veľmi dôležité je to, aby darovacia zmluva nemala nastavené plnenie až po darcovej smrti. V tomto prípade je potom neplatná, lebo predmet takéhoto daru je súčasťou dedičského konania. Darca je zo zákona povinný pri ponuke daru upozorniť na chyby, o ktorých vie, a ak má vec chyby, na ktoré darca neupozornil, je obdarovaný oprávnený vec vrátiť, a to aj proti vôli darcu. Darca má právo požadovať vrátenie daru, ak sa obdarovaný k nemu alebo k najbližším členom jeho rodiny správa tak, že porušuje dobré mravy. Toto porušovanie sa posudzuje pri každom prípade jednotlivo. Odvolanie daru je tiež možné kvôli nezavinenému upadnutiu darcu do núdze, v rámci ktorého nemá na vlastnú nutnú výživu alebo výživu osôb, na ktoré má zákonnú vyživovaciu povinnosť. Je na posúdení súdu, či skutočne k vráteniu daru dôjde.

V oblasti anonymného darovania má poskytovateľ sociálnych služieb v praxi tri základné možnosti:

1. dar odmietne,
2. s darcom, ktorých chce byť anonymný alebo nezverejnený, tak to špecifikuje v rámci darovacej zmluvy, kde vo zverejnenej zmluve budú jeho údaje utajené,
3. darcu nie je možné identifikovať, v tom prípade je potrebné spraviť zápisnicu o prijatí daru a podpísať ju aspoň dvoma určenými a zodpovednými pracovníkmi poskytovateľa sociálnej služby a evidovať a zverejniť ju spolu s ďalšími darovacími zmluvami.

Zverejňovanie darovacích zmlúv sa bežne realizuje na webovej stránke poskytovateľa sociálnych služieb a zároveň sa kumulatívna informácia o prijatých daroch zverejňuje vo výročnej správe alebo ročnej závierke poskytovateľa sociálnych služieb. Vzory darovacích zmlúv je možné bežne nájsť na internete, základ je, aby boli v súlade s Občianskym zákonníkom.

4.4.2 Odporúčania

- Poskytovateľ má spracovanú internú dokumentáciu týkajúcu sa prijímania darov, kde sú jasne určené kompetentné osoby, podmienky prijímania darov, ktoré okrem iného obsahujú aj pravidlá na prijímanie anonymných darov a darov nepatrnej hodnoty, systém peňažného ohodnotenia nefinančných darov a pod.
- Poskytovateľ má na webovej stránke zverejnený a aktualizovaný zoznam darovacích zmlúv v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

4.4.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ nemá spracovaný interný systém prijímania darov a dary prijíma bez darovacích zmlúv, resp. s nesprávnymi darovacími zmluvami.
- Poskytovateľ nerieši prijímanie anonymných darov a darov nepatrnej hodnoty.
- Poskytovateľ nezverejňuje darovacie zmluvy na svojej webovej stránke.

Záver

Ak ste sa dočítali až sem, máte „za sebou“ materiál, ktorý bol koncipovaný ako pomôcka pre vás poskytovateľov na lepšie pochopeniu zmyslu ZoSS a zároveň overenie, do akej miery si ako poskytovatelia plníte svoje spoločenské poslanie.

Domnievame sa, že pre skutočne kvalitné poskytovanie sociálnych služieb je nevyhnutné nielen prečítať si zákony, vyhlášky a štandardy, ale podrobne sa s nimi zoznámiť tak, aby bol pochopený ich zmysel. Aby došlo k porozumeniu toho, prečo sú formulované práve takto a nie inak. Omnoho ľahšie potom dôjde k pochopeniu i presnejšiemu zameraniu sa na to, čo sa od poskytovateľov očakáva a čo by mali naplňovať.

V celom procese poskytovania sociálnych služieb je zásadnou úlohou dosiahnuť, aby to, čo ste si (poskytovatelia) stanovili ako svoje úlohy, čo ste teoreticky rozpracovali do rôznych pravidiel, metodík, manuálov, písomných postupov a pod., ste v súlade s nimi naplňovali v praxi.

Preto je potrebné, aby všetci zamestnanci boli riadne oboznámení so všetkými potrebnými/relevantnými materiálmi. Aby ich skutočne ovládali, aby rozumeli ich zmyslu a vnútorne sa s nimi stotožnili.

Je potrebné zdôrazniť aj význam rešpektu k právam a oprávneným záujmom užívateľov, ktoré musia v praxi dodržiavať všetci zamestnanci. Nikdy nemôžete byť presvedčení, že sú vaše služby dokonalé a kvalitné, pokiaľ nebudete čo najdôslednejšie sledovať práve líniu rešpektu k ľudským a občianskym právam a oprávneným záujmom užívateľov. Stále znovu si musíte overovať, či v tomto smere plníte svoje poslanie.

Ak dokážete toto všetko úspešne naplňovať, nemusíte sa obávať ani hodnotenia podmienok kvality a budeme skromne veriť, že vám pri tom pomáhala aj táto publikácia.

Zoznam použitých zdrojov

- BARNET LONDON BOROUGH. 2017. Needs assessment by social services.
Dostupné online: (12/07/2017): <https://www.barnet.gov.uk/citizen-home/adult-social-care/support-from-the-council/needs-assessment-by-social-services.html>
- CANGÁR, M., KRUPA, S. 2015. Význam podmienok kvality sociálnych služieb v procese transformácie a deinštitucionalizácie. IA MPSVR SR. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-00-7.
Dostupné online: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_di/publikacie/Vyznam_podmienok_kvality_socialnych_sluzieb_v_procese_transformacie_a_deinstitucionalizacie.pdf
- DUDLEY, J. R. 2013. Social Work Evaluation: Enhancing What We Do. Lyceum Books. ISBN1935871404.
- GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-92-7.
- GABURA, J. 2015. Teória komunikácie v kontexte pomáhajúcich profesií.
Nitra: UKF. ISBN 978-80-558-0873-4.
- IA MPSVR SR, 2015. Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. [online] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: [http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU\(1\).pdf](http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU(1).pdf)
- IA MPSVR SR. Metodiky KC, NDC a NSSDR. [online] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: <http://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/index.html>.
- MANAGEMENT MANIA. Analýza MOST (MOST Analysis). [online] © 2011-2016 ManagementMania.com [cit. 2017-06-21]. Dostupné z: https://managementmania.com/sk/analyza-most_
- MATOUŠEK, O. 2008. Slovník sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0
- MILLER, J. 2004. Social Care Practice. London: Hodder & Stoughton Educational.
- Pentagonské noviny. Leto 2014. 50 dôvodov Prečo ich máme radi/y. [online]. [cit. 2017-12-11]
Dostupné z: http://www.dfsr.sk/upload/pentagonske_noviny_2014.pdf
- REPKOVÁ, K. 2015. Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská. Bratislava: IVPR, 2015. [online] [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf>
- REPKOVÁ, K. 2017. Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve. Bratislava: IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.
- SEDEN, J. 2005. Counselling Skills In Social Work Practice. London: McGraw-Hill Education. ISBN 0335 21649 8.
- Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce. [online]. [cit. 2017-10-24] Dostupné z: http://socialna-praca.sk/wp-content/uploads/2015/10/Etick%C3%BD-k%C3%B3dex_final.pdf
- TOKÁROVÁ, A. et al. 2003. Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov: Akcent Print. ISBN 80-968367-5-7.
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

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.

Prílohy

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby

V nasledujúcej časti ponúkame prehľad kritérií, štandardov a indikátorov, ktoré tvoria Prílohu č. 2 ZoSS. Pri jednotlivých kritériách uvádzame prehľad dokumentácie, v ktorej môže byť špecifikované napĺňanie daného štandardu v podmienkach konkrétneho NDC.

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, 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 etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
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 princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohôrov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none">· Štandardy NDC – kapitola Princípy NDC, kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd· V prípade neverejných Poskytovateľov – Štatút, Stanovy· Zriaďovacia listina NDC· Prevádzkový poriadok NDC (najmä časť riešenia krízových situácií)· Postup komunikácie so záujemcom o službu· Pravidlá (práva a povinnosti) užívateľov služieb· Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce· Etický kódex NDC· Zásady vzťahu pracovníka a užívateľa· A ďalšie

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 vzdelávanie, 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, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola Princípy NDC, kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd · Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce · Etický kódex NDC · Pravidlá komunikácie · Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností · Individuálne plány (ak ich NDC vytvára) · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 1.3:	Vzťahy, rodina a komunita
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a 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 zamerané 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 sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitoly: Princípy NDC, Postavenie NDC v kontexte iných verejných služieb, kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd · Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce · Etický kódex NDC · Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností · Zakladajúce dokumenty (napr. Stanovy, Štatút, Zriaďovacia listina NDC) · Dokumentácia partnerstiev (napr. zoznam partnerských a spolupracujúcich inštitúcií, dohody o spolupráci) · Dokumentácia dobrovoľníckeho programu · Dokumentácia o zrealizovaných aktivitách · Individuálne plány (ak ich NDC vytvára) · A ďalšie

II. oblasť: Procedurálne podmienky

Kritérium 2.1:	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním sa na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia sa do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k 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 ich naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodiny a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2 Procedurálne podmienky · Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NDC) · Plán činnosti NDC a jeho pravidelné aktualizácie · V prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút · Zriaďovacia listina NDC · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 2.2:	Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2 Procedurálne podmienky · Plán činnosti NDC a jeho pravidelné aktualizácie · Prevádzkový poriadok NDC · Otváracie hodiny a časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností · Mesačné a týždenné plány činností; · Postup (metodika) komunikácie so záujemcom o službu · Webová stránka, informačné materiály a 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 povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.3 a kapitola 2.7 · Postup (metodika) komunikácie so záujemcom o službu · Postup pri uzatváraní zmluvy · Pravidlá (práva a povinnosti) užívateľov služieb NDC · Informačné materiály pre záujemcov a užívateľov (v rozličných formách – písomné, audiovizuálne, piktogramové...) · Dokumentácia od začatia poskytovania služieb NDC podľa zmluvy · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 2.4:	Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu 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 účelu 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 vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu 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 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby · Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 2.5:	Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej 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:

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby 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 mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral 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.

Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. 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 definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - 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.

Indikátor:	<p>2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:</p> <p>a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa, b) merateľnosť cieľa, c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby, d) reálnosť cieľa a e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.</p> <p>3. Voľba a opis metód – metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne opísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.</p> <p>4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.</p> <p>5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polrok.</p>
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.5 Individuálne plánovanie · Individuálne plány pre každého užívateľa · Hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby · Metodika pre individuálne plánovanie

Kritérium 2.6:	<p>Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia</p>
Štandard:	<p>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.</p>
Indikátor:	<p>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, jeho rodinou a 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.</p>

Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.6 Prevencia krízových situácií · Register telesných a netelesných obmedzení · Prevádzkový poriadok NDC (alebo obdobný dokument, v ktorom sú zadefinované pravidlá na predchádzanie a riešenie krízových situácií) · A ďalšie
---	--

Kritérium 2.7:	Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností
Štandard:	Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie podľa ich individuálnych potrieb, schopností.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.7 Poskytovanie informácií · Postup (metodika) komunikácie so záujemcom o službu · Prevádzkový poriadok NDC · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov (vzdelávanie zamestnancov v oblasti komunikačných zručností) · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 2.8:	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a 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 fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola Postavenie NDC v kontexte iných verejných služieb, kapitola 2.8 Sprostredkovanie iných verejných služieb · Písomne vypracovaný zoznam spolupracujúcich inštitúcií a kontakty na ne · Oznamy a informácie na nástenkách NDC (o poskytovaných službách, činnostiach, aktivitách, dostupnej záujmovej činnosti...) · 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 ku kvalite týkajúcej sa sociálnych služieb, 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 riešenie sťažností osôb na kvalitu a 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, ich rodín a 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 vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj na ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.9 Zisťovanie spokojnosti · Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností · „Kniha“/Register prijatých sťažností · Postupy na získavanie spätnej väzby od užívateľov, ich rodín a spolupracujúcich organizácií · Dotazníky pre užívateľov alebo iné formy získavania spätnej väzby · A ďalšie

Kritérium 2.10:	Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby 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 s účelom a 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. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. 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 zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na stážových pobytach v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. 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 prijímateľom sociálnych služieb, ich rodinám a komunite.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 2.10 Hodnotenie sociálnej služby · Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NDC) · Plán činnosti NDC a jeho pravidelné aktualizácie · Plán supervízie · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · V prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút · Zriaďovacia listina NDC · Webová stránka, informačné materiály a letáky · Výstupy z hodnotenia sociálnej služby · A ďalšie

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 strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a 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, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 3.1 Personálne zabezpečenie · Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NDC) · Doklad o oboznamovaní zamestnancov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov (napr. zápisy z porád, podpísané formuláre o oboznámení...) · Plán činnosti NDC a jeho pravidelné aktualizácie · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · Dokument obsahujúci organizačnú štruktúru NDC · Pracovné náplne jednotlivých pracovných pozícií/profilu pracovných miest · A ďalšie

Kritérium 3.2:	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard:	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať 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 k 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 bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 3.2 Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov · Príloha č. 4 Príručky pre zapojené subjekty NP PVSSKIKU – Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR⁵³ · Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov · Dokument obsahujúci organizačnú štruktúru NDC · Pracovné náplne jednotlivých pracovných pozícií/profilu pracovných miest · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · Individuálny plán zaškolenia/adaptačného procesu zamestnanca · A ďalšie

53 Dostupné na: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kc/29_04_2016_AKTUALIZACIA/Priloha_c._4_Prirucky_Postup_pri_obsadzovani_pracovnych_pozicii_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 zahŕňajú 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 oblastí ich pracovnej činnosti, 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 je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov · A ďalšie

Kritérium 3.4:	Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.
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 skupinovou 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 skupinovou formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 3.4 Systém supervízie · 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 sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, 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 sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, 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 neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none">· Štandardy NDC – kapitola 4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby· Prevádzkový poriadok NDC· Zmapované potreby užívateľov· A ďalšie

Kritérium 4.2:	Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitu a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Štandard:	Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby 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 sociálne služby poskytované, 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 môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe · Webová stránka, informačné materiály a letáky · A ďalšie

Kritérium 4.3:	Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom 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. 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 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 určených zamestnancov zodpovedných za tento proces. Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa sociálnej služby.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 4.3 Výročná správa · Výročná správa (v prípade neverejných poskytovateľov a poskytovateľov sociálnych služieb, ktorými sú právnické osoby, založené obcou alebo vyšším územným celkom) · Záverečný účet (poskytovateľ, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom)

Kritérium 4.4:	Určenie pravidiel prijímania darov
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných 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 alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného alebo nepeňažného daru.
Dokumenty, v ktorých môže NDC kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NDC – kapitola 4.4 Pravidlá prijímania darov · Písomný postup a pravidlá na prijímanie darov · V prípade prijatia daru, darovacia zmluva

Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce

Preambula

I.

(1) Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj splnomocnenie 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 sa sociálna práca 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 k etickému konaniu 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 sa pri vydávaní stanovísk k etickým otázkam výkonu sociálnej práce 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 k 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) prispieva k odstráneniu prejavov a príčin sociálnej nespravodlivosti, diskriminácie, útlaku a bariér podporujúcich sociálne vylúčenie. Angažuje sa o 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, ako sa podieľa 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) zaobchádza s každým človekom dôstojne, úctivo, majúci 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 splnomocňovať³ ľudí do partnerstva v procese pomáhanie, 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 pomáhajúcich profesií.

2. Etická zodpovednosť

(1) Hodnoty sociálnej práce sa pri výkone profesie 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, koná bezúhonne, s účasťou, 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 komunít,
- e) podporuje, posilňuje a splnomocňuje 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 komunít, ktorí užívajú služby sociálnej práce,
- h) prispieva k začleneniu 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 sa sociálny pracovník a asistent sociálnej práce usiluje o dosiahnutie čo najväčšej miery ich autonómie a participácie na rozhodovaní týkajúcom sa ich osoby.

(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 vedecké účely. Osobitý zreteľ sa venuje informáciám spadajúcich 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 najlepši záujem 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 nesmie byť v žiadnom prípade 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, ak si títo dokážu pomôcť sami, 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 si je 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. Pokiaľ klientovi nie je schopný poskytnúť adekvátnu službu sociálnej práce, distribuuje ho svojmu kolegovi, inému pomáhajúcemu pracovníkovi alebo inštitúcii.

2.2 Zodpovednosť voči sebe

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má nielen právo, ale aj povinnosť vykonať nevyhnutné kroky v profesionálnej a osobnej starostlivosti o seba, aby bol schopný poskytovať kvalitné služby klientom. Kroky v profesionálnej a 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 sťaže, sociálno-psychologického výcviku, špecializovaného tréningu, odbornej publikačnej alebo lektorskej činnosti, účasti na odborných a vedeckých konferenciách a workshopoch, 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 voči pracovisku

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce plní svoje povinnosti vyplývajúce zo záväzku k zamestnávateľovi zodpovedne, svedomito a čestne v súlade s pracovnou zmluvou alebo 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 je predpokladom kolegiálnej spolupráce vzájomná dôvera a dohoda týkajúca sa spoločného postupu 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 eticky necitlivého správania svojho kolegu využije ako prvotný nástroj 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 inštitúciami, ktoré môžu napomôcť k optimálnemu sociálnemu fungovaniu klientov.
- (8) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce iniciuje a zapája sa do diskusií týkajúcich sa etiky so svojimi kolegami a zamestnávateľmi.

2.5 Zodpovednosť voči 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,
 - konštruktívnu a zodpovednú 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. Vyhyba sa takému konaniu, ktoré by spôsobilo zlú reputáciu profesie.
- (4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce napomáha snahe 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 voči spoločnosti

- (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 k znevýhodneným a marginalizovaným jedincom, skupinám a komunitám.
- (4) Napomáha snahe 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 k užívateľom služieb, ale aj k ľuďom, s ktorými pracuje, kolegom, zamestnávateľom, profesionálnej organizácii a zákonom, a že tieto zodpovednosti môžu byť vo vzájomnom konflikte.
- (2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa vo svojej práci môže stretnúť s rôznymi etickými problémami a dilemami. Tieto vyplývajú 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 efektívnosť a prospešnosť,
 - skutočnosť, že zdroje v spoločnosti sú limitované.
- (3) Je preto užitočné, aby sa sociálny pracovník a asistent sociálnej práce zoznamoval s dilemami svojej profesie, bol spôsobilý ich kriticky 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 pri riešení etických problémov a dilem, medzi ktoré patria analýza, konzultácia a diskusia s kolegami, nadriadeným pracovníkom, supervízorom, ďalšími odborníkmi a komorou. Postupy v takýchto prípadoch dôsledne zaznamenáva a dokumentuje.
- (5) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce má právo v eticky problémových alebo 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 je v tejto oblasti kompetentným orgánom profesijná rada komory. Jej súčasťou je etická komisia, ktorá vypracováva a predkladá stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce 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 je jeho dodržiavanie 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 u študentov sociálnej práce, najmä vzhľadom na výkon odbornej praxe.
- (4) Komora má povinnosť prijímať podnety týkajúce sa podozrenia 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 sa pod označením sociálny pracovník a asistent sociálnej práce 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. Keďže 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 bolo prihliadané 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) Profesijská rada komory je zodpovedná za pravidelne vyhodnocovanie a 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, neludskému 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* sa v texte používajú slovenské výrazy posilnenie a splnomocnenie.
- 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), americký Code of Ethics of the National Association of Social Workers (NASW, 2008), nemecký Berufsethische Prinzipien des DBSH (DBSH, 1997), švajčiarsky The Code of Ethics for Social Work (AS, 2010) a rakúsky Ethische Standards – Berufspflichten für SozialarbeiterInnen (OBDS, 2004).