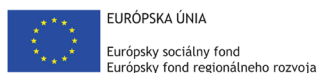


Štandardy NSSDR



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 NSSDR

Vydané Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni.

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

Autori (v abecednom poradí):

PhDr. Roman Bartoš, PhD., PhDr. Miroslav Cangár, PhD., Mgr. Peter Kulifaj, PhDr. Martin Lulei, PhD., Mgr. Marek Sušinka

Editor: Mgr. Marek Sušinka

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

Názov: Štandardy NSSDR

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

Rozsah: 111 strán

Rok vydania: 2018

Typ publikácie: elektronická

ISBN: 978-80-89837-41-0

Publikácia prešla jazykovou a grafickou úpravou

Obsah

Zoznam používaných skratiek	5
Predhovor.....	6
Úvod	7
Definícia a opis služby.....	8
Postavenie NSSDR v kontexte iných verejných služieb	8
Základné činnosti NSSDR	9
Cieľová skupina NSSDR	11
1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	12
1.1 Základné ľudské práva a slobody	12
1.1.1 Práva a povinnosti užívateľov	12
1.1.2 Odporúčania	14
1.1.3 Príklady nevhodných postupov	15
1.2 Sociálny status užívateľa sociálnej služby	16
1.2.1 Sociálny status užívateľa sociálnej služby	16
1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí	17
1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu	17
1.2.4 Odporúčania.....	18
1.2.5 Príklady nevhodných postupov	18
1.3 Vzťahy, rodina a komunita	19
1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov.....	19
1.3.2 Odporúčania	20
1.3.3 Príklady nevhodných postupov	20
2. Procedurálne podmienky	21
2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, finančné zabezpečenie NSSDR).....	21
2.1.1 Strategická vízia.....	21
2.1.2 Odporúčania.....	26
2.1.3 Príklady nevhodných postupov	26
2.2 Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby	27
2.2.1 Postupy a podmienky poskytovania sociálnej služby	27
2.2.2 Odporúčania	28
2.2.3 Príklady nevhodných postupov	29
2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.....	30

2.3.1	Zákonné ukotvenie uzatvárania zmluvy.....	30
2.3.2	Pravidlá pri uzatváraní zmluvy	31
2.3.3	Postup pri uzatváraní zmluvy	32
2.3.4	Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb.....	33
2.3.5	Evidencia zmlúv.....	33
2.3.6	Vedenie dokumentácie	33
2.3.7	Odporúčania	35
2.3.8	Príklady nevhodných postupov	36
2.4	Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby.....	37
2.4.1	Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností.....	37
2.4.2	Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb.....	39
2.4.3	Odporúčania	39
2.4.4	Príklady nevhodných postupov	40
2.5	Individuálne plánovanie.....	41
2.6	Prevenca krízových situácií	43
2.6.1	Postupy a pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií.....	43
2.6.2	Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia	47
2.6.3	Odporúčania	48
2.6.4	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.....	52
2.8.1	Sprostredkovanie iných verejných služieb	52
2.8.2	Odporúčania	53
2.8.3	Príklady nevhodných postupov	53
2.9	Zisťovanie spokojnosti.....	54
2.9.1	Systém a metódy zisťovania spokojnosti.....	55
2.9.2	Systém a metódy podávania sťažností.....	55
2.9.3	Odporúčania	55
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.....	62
3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	62
3.2.2 Odporúčania.....	65
3.2.3 Príklady nevhodných postupov.....	65
3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti	66
3.3.1 Systém vzdelávania	66
3.3.2 Odporúčania.....	67
3.3.3 Príklady nevhodných postupov.....	68
3.4 Systém supervízie	68
3.4.1 Systém supervízie	69
3.4.2 Odporúčania	69
3.4.3 Príklady nevhodných postupov.....	69
4. Prevádzkové podmienky	70
4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby	70
4.1.1 Prevádzkové podmienky	70
4.1.2 Odporúčania.....	71
4.1.3 Príklady nevhodných postupov.....	71
4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe	72
4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe.....	72
4.2.2 Odporúčania	73
4.2.3 Príklady nevhodných postupov	73
4.3 Výročná správa.....	74
4.3.1 Výročná správa	74
4.3.2 Odporúčania	75
4.3.3 Príklady nevhodných postupov.....	75
4.4 Pravidlá prijímania darov	76
4.4.1 Prijímanie darov	76
4.4.2 Odporúčania	77
4.4.3 Príklady nevhodných postupov	78

Záver	79
Zoznam použitých zdrojov.....	80
Prílohy	82
Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby	82
Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce	103

Zoznam používaných skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
NP PVSSKIKÚ	Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni
NSSDR	Nížkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
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 NSSDR 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 NSSDR, 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 záujemcov 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 druhovej špecifikácii týchto podmienok. Publikácia, ktorú držíte v rukách, je jedinečným návodom na pochopenie, manuálom na vytvorenie a pomocníkom na zavádzanie a napĺňovanie podmienok kvality pri poskytovaní sociálnej služby NSSDR.

V tomto dokumente si kolektív autorov stanovil neľahkú úlohu – a to predložiť poskytovateľom sociálnej služby NSSDR 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 NSSDR sú rozdelené do niekoľkých kapitol, pri číslovaní ktorých sa držia (práve s cieľom lepšej zrozumiteľnosti) číslovanie kritérií podľa prílohy č. 2 písm. a.

Aj napriek tomu, že poskytovatelia NSSDR 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 NSSDR v kontexte iných verejných služieb

Poskytovanie sociálnej služby v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“) je regulované zákonom č. 448/2008 Z. z., o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 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.

V tomto kontexte 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.

Základné rozdelenie sociálnych služieb podľa druhov² je:

- a) sociálne služby krízovej intervencie,
- b) sociálne služby na podporu rodiny s deťmi,
- c) sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku,
- d) sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií,
- e) podporné služby.

Vychádzajúc z dôvodu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, ktorými je vymedzené poskytovanie NSSDR, spadá táto služba pod **Sociálne služby krízovej intervencie**. To znamená, že hlavným cieľom je riešiť akútnu potrebu a životnú situáciu fyzickej osoby, ktorej je táto služba zabezpečovaná.

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.

2 § 12 ZoSS Druh sociálnej služby.

Okrem NSSDR sa v tejto skupine sociálnych služieb nachádzajú aj služby, ako je Integračné centrum, Komunitné centrum, Nocľaháreň, Útulok, Domov na polceste a Nízkoprahové denné centrum. Ide o služby, ktoré môžu byť nízkoprahové.

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). Ďalším znakom nízkoprahovej sociálnej služby je na rozdiel od iných sociálnych služieb to, že sa môže poskytovať 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 do spoločnosti. Cieľom týchto služieb je na rozdiel od ostatných druhov sociálnych služieb poskytovať pomoc a podporu pri riešení, prekonávaní alebo zmiernení nepriaznivej sociálnej situácie. Vytvárajú priestor na aktivity zamerané na prevenciu drogových závislostí a iných sociálno-patologických javov.

Základné činnosti NSSDR

Základné činnosti vykonávané v rámci NSSDR, ako aj cieľovú skupinu a formu jej poskytovania, upravuje ZoSS.

§ 28 Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

(1) Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. b) a jej rodine.

(2) V rámci nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu sa

a) poskytuje

1. sociálne poradenstvo,
2. sociálna rehabilitácia,
3. preventívna aktivita,

b) zabezpečuje

1. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
2. pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia,
3. záujmová činnosť.

(3) Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu možno poskytovať **ambulantnou** sociálnou službou a **terénnou** formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.

K jednotlivým poskytovaným a zabezpečovaným činnostiam vydala Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „IA MPSVR SR“) samostatné metodické materiály. Tieto je možné nájsť na stránke www.ia.gov.sk (viac informácií na <http://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/index.html>), preto sa tento text ďalej nevenuje ich bližšiemu opisu.

Z hľadiska poskytovanej formy je potrebné uviesť, že aplikácia štandardov pre ambulantnú, resp. terénnu formu môže byť v istých prípadoch odlišná. V relevantných prípadoch vám dáme tieto rozdiely do pozornosti pri jednotlivých kritériách. V tejto súvislosti považujeme za dôležité tiež uviesť, že napriek zákonnej možnosti poskytovať sociálnu službu len terénnou formou je v kontexte NP PVSSKIKÚ možné zapojenie len tých subjektov, ktoré majú registrovanú ambulantnú formu poskytovania predmetnej sociálnej služby.

Keďže vznik NSSDR bol ovplyvnený konceptom nízkoprahových programov pre deti a mládež, nad rámec zákona si dovoľíme pripomenúť základné princípy, ktoré charakterizujú nízkoprahovosť, a majú tak byť prítomné pri poskytovaní sociálnej služby.

Týmito princípmi sú³:

1. **nízkoprahové naladenie pracovníkov** – pracovníci sú svojím prístupom maximálne prístupní užívateľom služby. Nevytvárajú bariéry (svojimi predsudkami, nereálnymi očakávaniami či neprofesionálnym prístupom), ktoré by bránili vytvoreniu plnohodnotného pomáhajúceho vzťahu,
2. **vytváranie bezpečného prostredia** – bezpečné prostredie znamená garanciu fyzickej aj psychologickéj bezpečnosti. Užívateľovi je garantované zachovanie jeho ľudských práv a slobôd,
3. **prípustnosť pasivity** – užívateľ sa môže rozhodnúť nevyužiť poskytované a zabezpečované činnosti, resp. môže tráviť čas v priestore, kde je sociálna služba poskytovaná s rovesníkmi, bez nutnosti interakcie s pracovníkmi,
4. **pravidelná dochádzka nie je podmienkou** – poskytovanie sociálnej služby nie je viazané na pravidelnú dochádzku. Užívateľ môže prichádzať a odchádzať v čase otváracích hodín,
5. **participatívna práca s pravidlami** – pravidlá NSSDR sú tvorené spolu s užívateľmi a sú podľa potreby pravidelne revidované,
6. **bezplatnosť služieb** – všetky obligatórne odborné činnosti a ďalšie činnosti sú hradné z iných zdrojov ako poplatky od užívateľov sociálnej služby,
7. **zaručenosť anonymity klientov** – užívateľ má garantované právo na zachovávanie dôvernosti informácií, s ktorými sa zdôverí pracovníkom,
8. **aktívne zapájanie klientov do aktivít** – užívatelia majú mať príležitosť aktívne ovplyvňovať charakter služby.

3 Viac informácií nájdete na webovej stránke <http://mladez.sk/2011/11/05/nizkoprahove-kluby-pre-deti-a-mladez/>.

Aplikačná prax ukazuje, že v uvedených princípoch môžu byť v jednotlivých zariadeniach isté odchýlky (ako napr. symbolické poplatky za niektoré voľnočasové aktivity, ktoré však nevytvoria bariéru na strane organizácie na zapojenie sa všetkých užívateľov sociálnej služby do takto „spoplatnenej“ aktivity), s ktorými je možné oboznámiť sa bližším štúdiom metodík a publikácií venujúcich sa nízkoprahovým programom pre deti a mládež. Poskytovatelia sociálnej služby NSSDR zapojení do NP PVSSKIKÚ musia mať na zreteli, že tieto odlišnosti nemôžu byť v rozpore s pravidlami dohodnutými v Zmluve o spolupráci a záväznými dokumentmi.

Cieľová skupina NSSDR

ZoSS taktiež definuje primárnu cieľovú skupinu, pre ktorú je sociálna služba určená.

§ 2 ods. 2 písm. b) ZoSS

Nepriaznivá sociálna situácia podľa tohto zákona je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností.

ZoSS zároveň definuje, že sociálna služba je zameraná nielen na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie, ale tiež na prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity (pozrite § 2 ods. 1 ZoSS). Z toho dôvodu tvrdíme, že NSSDR môže byť poskytovaná aj cieľovej skupine, v ktorej aktuálne nie sú prítomné markantné znaky sociálneho vylúčenia, no jej poskytovaním môžeme pôsobiť taktiež preventívne alebo zmierňujúco.

Kľúčovým nástrojom na poznanie cieľovej skupiny je proces mapovania vrátane identifikácie jej potrieb. Prvým krokom má byť analýza východiskového stavu, teda pomenovanie situácie a hlavných znakov cieľových skupín na makroúrovni aj mikroúrovni. Makroúroveň znamená poznanie širšieho rámca života jednotlivca (napr. regionálne charakteristiky v oblastiach ako sú demografia, nezamestnanosť, štruktúra obyvateľstva a pod.) Mikroúroveň je zameraná na poznanie konkrétnych životných okolností prijímateľa sociálnej služby a dotvára nám obraz toho, ako v tomto prostredí (makroúroveň) reálne funguje.

Ďalšími nástrojmi určenými na mapovanie sú SWOT analýza či tvorba sociálnej mapy. O oboch nástrojoch a spôsobe mapovania sa môžete viac dočítať v metodike Tvorba plánu činnosti (Kulifaj, 2017).

Príklad vymedzenia cieľovej skupiny:

Definícia cieľovej skupiny uvedená v dokumentoch poskytovateľa môže znieť nasledujúco: Primárnou cieľovou skupinou sú deti a mládež vo veku od 5 do 25 rokov, ktorí žijú alebo sa zdržiavajú v objekte sociálnej ubytovne na Krásnej ulici č. 3 v Bratislave – Petržalke. Cieľovou skupinou sú taktiež ich rodiny. Sekundárnou cieľovou skupinou je komunita ako celok.

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 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.
Indikátor⁴:	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 Práva a povinnosti užívateľov

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 služieb 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 alebo medzinárodné dohovory a charty), 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.

Základné ľudské práva a slobody sú základnou podmienkou kvality v sociálnych službách, ktorá rešpektuje zásadu prirodzenej dôstojnosti, osobnej nezávislosti, slobody voľby a samostatnosti, nediskriminácie, plného a účinného zapojenia sa do spoločnosti, rovnosti príležitosti, prístupnos-

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

ti, rovnosti medzi mužmi a ženami, rozvoja schopností a zachovania vlastnej identity, jazyka, viery náboženstva, sociálneho pôvodu.

V praktickej realizácii tohto štandardu je potrebné mať spracované písomné postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv. Tieto by mali zohľadňovať legislatívne normy a odporúčania jednotlivých cieľových skupín, ktorým je NSSDR poskytovaná.

Uvádzame napríklad iba najvýznamnejšie ľudskoprávne normy, ktoré regulujú poskytovanie NSSDR: Ústava Slovenskej republiky a predovšetkým jej druhá hlava – Základné práva a slobody, kde sa garantuje, že **ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach, ktoré sú neodňateľné, neodcudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné**. Zaručuje sa **princíp nediskriminácie** a zároveň nie je možné nikoho z dôvodu diskriminácie poškodzovať, zvýhodňovať alebo nezvýhodňovať. Okrem toho, každý má **spôsobilosť na práva** a je zaručená **nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia** – obmedziť ju je možné len v zákonom definovaných prípadoch. Ústava zakazuje mučenie, kruté, neľudské či ponižujúce zaobchádzanie alebo tresty. V kontexte tohto kritéria je dôležité uviesť aj to, že v rámci písomných, ale aj priamych aplikačných aktivít poskytovateľa sociálnych služieb je možné využívať pravidlá stanovené v rôznych etických kódexoch jednotlivých profesií. V rámci NSSDR ide predovšetkým o Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce.

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd je aktuálne tak pre poskytovateľa sociálnej služby a jeho zamestnancov, ako aj pre prijímateľov sociálnej služby. Tí by mali byť oboznamovaní s princípmi dodržiavania základných ľudských práv a slobôd formou a spôsobom, ktorý zohľadňuje ich individuálne schopnosti a je pre nich taký zrozumiteľný, že v bežných interakciách nemajú problém s ich uplatňovaním. Na prezentovanie konceptu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a eliminovania konfliktov záujmov na strane prijímateľov sociálnej služby môže poskytovateľ využívať rôzne dokumenty, materiály a podklady, s ktorými sú prijímatelia v bežnom kontakte. Ako primárne tu vstupuje do popredia proces začiatku spolupráce pri saturácii sociálnych potrieb prijímateľa poskytnutím sociálnej služby. Samotný kontakt medzi poskytovateľom a prijímateľom vyústí do diskusie o poskytnutí sociálnej služby, pričom potenciálny prijímateľ sa spolu s inými informáciami dozvedá i o koncepte dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a spôsobe jeho napĺňania v sociálnej službe. Či už je zmluva o poskytovaní sociálnych služieb realizovaná ústne, alebo písomne⁵, vždy je v nej ponechaný priestor na definovanie zámeru dodržiavať základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnej služby. Pravidlá spolupráce medzi poskytovateľom a prijímateľmi sociálnej služby by mali byť vizualizované na prístupnom mieste a forma a rozsah ich spracovania by mali byť adekvátne cieľovej skupine prijímateľov (zohľadňujúc ich vek, mentálnu vyspelosť, kompetencie a pod).

Tieto podklady spolupráce, ich konkrétny rozsah a pomenovanie je najvhodnejšie definovať priamo s vybranou cieľovou skupinou, pre ktorú budú platné. Medzi tieto pravidlá je možné zaradiť akty a činnosti, ktoré svojou povahou a charakterom bránia dodržiavaniu základných ľudských práv a slobôd a nachádzajú sa v oblasti konfliktu záujmov vybraných jednotlivcov alebo skupín.

Na dosiahnutie optimálnej atmosféry akceptácie, prijatia a zvnútorňovania ľudskoprávných princípov je potrebné daný koncept podporovať a rozvíjať aktívnymi opatreniami a krokmi, ktorými bude

5 V NSSDR nie je povinnosť uzatvárať zmluvu písomne.

možné predchádzať konfliktu záujmov v rámci NSSDR. Zamestnanci poskytovateľa by mali byť priebežne vzdelávaní v oblasti ochrany a rozvoja ľudskoprávných prístupov, metód ich obhajoby, ochrany a dosahovania. Rovnako je vhodné na danú tému viesť diskusie, besedy alebo prednášky určené pre prijímateľov, laickú i odbornú verejnosť či lokálnych lídrov. Priestory v NSSDR by sa mali niesť v duchu prijatia daného konceptu, a to nielen v oblasti vizuálnej podpory, ale i v osobnostnom a procesnom duchu. Od podpory presadzovania práva na nediskrimináciu a rovnaký prístup až po tvorbu Individuálnych plánov pre prijímateľa sociálnej služby. V skupinovej práci prichádzajú do úvahy rôzne záujmové aktivity s témou podpory základných ľudských práv, realizácia neformálnych školení či sociálno-psychologických výcvikov podporujúcich kompetencie samotných prijímateľov sociálnej služby v rôznych oblastiach (ako sú napr. sebaaprezentácia, advokácia, mediácia a pod.). Tých možností je naozaj nespočetné množstvo, a záleží najmä na výbere metód a foriem, ktoré NSSDR dokáže kapacitne pokryť, ako i na prijímateľoch sociálnej služby, a to v závislosti od charakteristík a potrieb cieľovej skupiny. Poskytovateľ má teda množstvo rôznych možností, ako implementovať daný štandard, preto by sa nemal uspokojiť s pasívnou formou, ale neustále aktívne tak osobným vzorom, ako aj vnútornou politikou napredovať k zabezpečeniu naplnenia štandardu do čo najvyššej možnej miery.

V NSSDR môžu nastať situácie, keď sú základné ľudské práva a slobody ohrozené, a preto je potrebné definovať tieto situácie. V prostredí NSSDR môže nastať konflikt záujmov, ktorý môže mať rôznych aktérov, a daný konflikt môže nastať v rôznych oblastiach. Rizikové oblasti konfliktov záujmov sú najmä v témach ako osobná preferencia klienta (napr. na základe určitých špecifických charakteristík, príslušnosti ku skupine, pohlaviu atď.), profesionalita vzťahu ku klientovi (napr. priateľstvá mimo výkonu práce, vzťahové väzby, presahy súkromného života do pracovného a pod.), primeranosť vs. neprimeranosť podpory klienta a vplyv na konflikt záujmov majú i rôzne etické dilemy v práci s cieľovými skupinami. Konflikt záujmov však môže nastať i na strane spolupracujúcich inštitúcií, partnerov, spolupracovníkov či v kontexte poskytovateľa a zamestnancov, preto je vhodné tejto téme venovať pozornosť i v rámci ochrany základných ľudských práv a slobôd a nevystavovať riziku prijímateľov sociálnej služby ani ich rodiny. Tieto rizikové oblasti by teda mali byť jasne identifikované, opísané a monitorované, pričom je vhodné do spracovania základných dokumentov, ktoré opisujú tieto oblasti, prizvať i samotných užívateľov sociálnych služieb.

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 NSSDR rešpektujú pracovníci vo vzťahu k užívateľom základné ľudské práva.

- Zájemcovia a užívatelia sú s právami, ktoré im NSSDR 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.
- Vnútna 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 užívateľa sociálnej služby

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, schopností, zručností a vedomostí užívateľa. V sociálnych službách nízkoprahového 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 posilňujú alebo tiež 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 ako rovnocenného občana.

1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí

Osobnostný rozvoj v podmienkach NSSDR je prioritou, ktorou vyjadrujeme záujem o individuálnu podporu prijímateľa sociálnej služby a pozitívne hodnotenie možnosti jeho personálneho rastu. Bez tohto prístupu by sociálna služba v NSSDR nemohla podporovať rozvojové snahy jednotlivcov ani sociálnych skupín.

Pre potreby zachytenia špecifických potrieb a cieľov klientovho osobnostného rozvoja, riešenia jeho sociálneho problému či snahy o zlepšenie svojej konkrétnej situácie v niektorej z dotknutej oblasti je vhodné využiť individuálny prístup a proces individuálneho plánovania. I keď individuálne plánovanie nie je povinnou súčasťou výkonu odborných činností v prostredí NSSDR, jeho efektívnosť v oblasti výkonu sociálnej práce a poradenstva (ako i iných odborných činností) je značná. Dodržiavanie štandardu je v rámci individuálneho plánovania podmienené účasťou prijímateľa sociálnej služby, jeho vôľou a preferenciami. Orientáciu sociálneho pracovníka na individuálne dodržiavanie práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby v rozhodovaní a prístupe k zdrojom reflektuje i Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky v časti 1.2 Ľudská dôstojnosť, kde sa uvádza: „*Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa usiluje o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť.*“ Medzi možnosti podpory prijímateľa sociálnej služby potom môžeme zaradiť rôzne individuálne a skupinové aktivity, neformálne vzdelávania či napríklad sociálnu rehabilitáciu ako takú. Dôležitým prvkom pri hodnotení naplnenia štandardu je na personálnej úrovni samotný cieľ intervencií s prijímateľom sociálnej služby v NSSDR.

Podpora individuality a vlastných osobnostných zdrojov spolu s podporujúcim ľudskoprávnym prístupom v NSSDR je tak efektívne prepojená na spomínaný štandard.

1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu

Pre prijímateľa sociálnej služby je tak ako pre každého človeka dôležitý sociálny status a jeho sociálna rola, ktoré sú spojené so systémom očakávaní, a to nielen v samotnom NSSDR, ale i v lokálnom spoločenstve, kde pôsobí, ako i širšom sociálnom prostredí. Tieto očakávania spojené s našimi predstavami o sebe a predstavami druhých ľudí o nás sú významným prvkom v procese integrácie či rehabilitácie jednotlivcov a majú významný vplyv na individuálny koncept sebavnímania, sebahodnotenia či sebaaprezentácie. Dôležitým prvkom v zmene náhľadu je teda práca s jednotlivcom na veľmi špecifických úrovniach. Osvedčeným katalyzátorom zmien v komunitách sú i programy a projekty zamerané na podporu líderstva s akcentom na prístup k ľudským právam a slobodám.

Zamestnanci poskytovateľa by sa mali teda orientovať tak na individuálnu úroveň podpory prijímateľov, ako aj na komunitný rozmer danej podpory. Nevyhnutnou súčasťou je i vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch sociálnej služby a napĺňanie ich potrieb v oblasti interpersonálnej podpory. Prieniky týchto pozitívnych obrazov o individuálnych kompetenciách prijímateľov sociálnej služby alebo komunity ako takej podporia jej vnímanie a hodnotenie ako partnera v diskusiách, delbe moci či prístupe k zdrojom. Preklopenie predsudkov a stereotypov je veľkou výzvou a NSSDR má v tomto procese voľné pole pôsobnosti. V týchto snahách je možné využiť masmediálny a virtuálny priestor (napr. vydávaním vlastného periodika, atraktívnou webovou stránkou či kontom na sociálnych sieťach, môžu publikovať články a príspevky v médiách na lokálnej alebo národnej úrovni a pod.) a taktiež verejný priestor (napr. organizovaním rôznych skupinových aktivít, zapájaním pri-

prijímateľov do života vo verejnom priestore, do komunitných aktivít či procesov v rámci sociálnej politiky danej lokality, ako je napr. Komunitné plánovanie sociálnych služieb a pod.). NSSDR môže osloviť tak laickú, ako aj odbornú verejnosť (napr. organizovaním diskusií, prednášok, konceptom „živých knižníc“ alebo prezentovaním príkladov dobrej praxe), a tak podnietiť diskusiu o aktuálnych témach.

Na podporné intervencie v danej oblasti majú zamestnanci poskytovateľa priestor najmä v odborných aktivitách individuálneho a skupinového charakteru. Rovnako dôležitá je v tomto kontexte i práca s verejnosťou, či už na lokálnej, regionálnej, národnej, alebo nadnárodnej úrovni (napr. prostredníctvom medzinárodných výmen, vzdelávacích aktivít, diskusií na medzinárodných fórach a pod.). Zmena pohľadu na prijímateľa sociálnej služby ako pasívneho príjemcu s obmedzenými zdrojmi a možnosťami participácie je tak v reálnom čase a priestore aktívne menená. Osobnostné kompetencie participujúcich prijímateľov sú tak rozvíjané v „priamom prenose“, čiže v skutočných sociálnych situáciách, v konkrétnych interakciách a v špecifických sociálnych prostrediach. Práve táto skúsenosť im dáva možnosť zažiť nové podnety, ktoré majú širší vplyv v oblastiach, ako je motivácia, hodnotová orientácia či stratégia riešenia sociálnych problémov.

1.2.4 Odporúčania

- Poskytovateľ NSSDR poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov.
- Poskytovateľ sociálnej služby realizuje podporu prijímateľov vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom.
- Poskytovateľ sociálnej služby 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 NSSDR 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 NSSDR) 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 sociálnej 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, 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. V prípade NSSDR je dôležité venovať sa podpore vzťahov v rodine a individuálnej podpore rodiny.

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 NSSDR)

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 naplňuje 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, resp. hodnoty, na ktorých je založené poskytovanie NSSDR.

Hodnoty sú definované a určované ľudskoprávnym prístupom v sociálnych službách. Ako príklad môžeme uviesť hodnoty organizácie Kaspian⁷: „*Sme profesionálni aj transparentní, no v prvom rade si zachovávame ľudský prístup. Rešpektujeme jedinečnosť každého človeka. Aj keď možno nesúhlasíme s rozhodnutiami ľudí, ktorým sa venujeme, akceptujeme ich. Reagujeme na ich aktuálnu situáciu a potreby. Sme flexibilní pri poskytovaní pomoci, no stabilní v hodnotách, ktorými sa riadime. Je pre nás nanajvyš dôležité zachovať bezpečie a dôveru detí a mladých. Tvoríme tím, ktorý prichádza s novými riešeniami a nebojí sa prekážok. Najpodstatnejšie je však nevytvárať prekážky pri poskytovaní služieb deťom a mladým ľuďom.*“⁸

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

Na definovanie vízie, poslania, cieľov a stratégie sa 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 Analýza⁹ tak pomáha stanoviť reálne ciele a súlad s poslaním organizácie.

Vízia je najzákladnejší 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

7 Občianske združenie Kaspian realizuje svoju činnosť prostredníctvom nízkoprahových programov, vzdelávania a tiež vytvára priestor pre praxe študentov a dobrovoľnícku činnosť (viac informácií nájdete na <http://kaspian.sk>).

8 <http://kaspian.sk/o-nas/o-kaspiane/>

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

alebo 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 programov, 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.“ Oxfam¹⁰
- „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 Slovensko¹¹
- „Chceme, aby sa všetky deti a mladí ľudia zdravo vyvíjali v bezpečnom prostredí s podporou ich komunity a aby rozumeli, že nesú zodpovednosť za vlastné rozhodnutia.“ Kaspian

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:

10 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/>).

11 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/>).

- čo je pre organizáciu dôležité,
- čo nie je dôležité,
- jasne stanovuje, pre koho poskytujeme služby (kde je náš trh)
- 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 existujete a prečo ste vznikli? (problémy/potreby)
3. Ako čo najširšie opísať prácu, ktorú chcete robiť?
4. Pre koho chcete poskytovať služby alebo robiť prácu?
5. Kde chcete pracovať alebo kde pracujete?

Príklady dobre stanovených poslaní organizácií:

- „Šíriť myšlienky.“ TED¹²
- „Inšpirovať a splnomocňovať ľudí s rakovinou.“ Livestrong¹³
- „KASPIAN zlepšuje životy detí a mladých cez ľahko dostupné programy. Pomáhame pomocou sociálnej práce, voľnočasových a preventívnych aktivít, ako aj vzdelávaním.“ Kaspian
- „Podpora ľudí se zkušeností s duševní nemocí spokojeně zvládat život a nalézat možnosti osobní realizace ve společnosti.“ FOKUS Praha¹⁴
- „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,

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>).

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>).

- 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 poslanca by bola len výplodom fantázie,
- vzťah vízie a poslanca opisuje stav, kde sa chcú vidieť v budúcnosti tí, ktorí určujú strednodobé alebo dlhodobé ciele

Stanovovanie **cieľov** sa začína transformovaním vízie a poslanca do celkového zámeru organizácie, ktorý riadi proces stratégie organizácie. Každý stanovený cieľ predstavuje prispievajúcu podmienku k napĺňaniu úspešnosti vízie a poslanca. Každý splnený cieľ znamená, že naplnenie vízie a poslanca je bližšie a úspešnejšie, ale nemusí byť kľúčové pre celkové naplnenie vízie a poslanca organizácie. Dobrý cieľ jasne stanovuje svoje dosiahnutie v čo najkratšom čase a ideálne dopĺňa ďalšie stanovené ciele v rámci V.M.O.S.T. analýzy. Ciele je potrebné revidovať, ak neprispievajú k vízii a poslaniu 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 diskkrétne procesy, ktoré je možné jednoducho pochopiť a vykonať, aj keď bežní ľudia/zamestnanci 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 NSSDR 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 zo strany užívateľov (bližšie informácie sú uvedené v kapitole 2.9).

2.1.2 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 realizovať¹⁷.
- Poskytovateľ na základe definovanej vízie a cieľov nastavuje všetky interné aktivity organizácie, ako je 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.

2.1.3 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.

¹⁷ Príklady vízií, cieľov a poslání 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 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 Postupy a podmienky poskytovania sociálnej služby

Pre naplnenie uvedeného štandardu a indikátora je nevyhnutné kvalitné mapovanie prostredia a potrieb užívateľov sociálnej služby (pozrite napr. metodiku Tvorba plánu činností KC/NDC/NSSDR dostupnú online na www.ia.gov.sk). Ak si poskytovateľ sociálnej služby zodpovedne splní túto svoju úlohu, výsledkom bude jednoduchá informácia uvedená tak v interných materiáloch subjektu, ako i voľne dostupná pre užívateľov sociálnej služby. Jej podoba môže byť nasledujúca:

Pre lepší život všetkých dobrých ľudí, n.o.

Podmienky a postupy poskytovania sociálnej služby:

Druh: nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

Forma: ambulatná forma

Rozsah: poskytovanie min. 4x/týždeň v súhrnom rozsahu 16 hodín priameho poskytovania sociálnej služby užívateľom

Miesto: Stažkov, vedľajší trakt základnej školy

Čas: pondelok až štvrtok od 15.00 do 19.00

Posúdenie zohľadnenia prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a zohľadnenie princípov subsidiarity nie je možné, pokiaľ nemá poskytovateľ sociálnej služby spracované vyššie spomínané mapovanie. Tento štandard totiž nepožaduje len uviesť taxatívne pomenované údaje (druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby), ale jeho naplnenie predpokladá práve prepojenie na potreby užívateľov a potenciálnych užívateľov sociálnej služby.

Aby mohol subjekt vyhlásiť, že takto nastavená sociálna služba skutočne napĺňa daný indikátor, mohol by (v modelovom príklade) informovať o tom, že z jeho mapovania vyplynulo napr.:

- najvyššie zastúpenie užívateľov sociálnej služby sú mladí ľudia vo veku 11 až 15 rokov (70 %), teda okolo II. stupňa základnej školy,

- užívatelia sociálnej služby uprednostňujú jej poskytovanie v priestoroch organizácie (vyplývalo z dotazníkov),
- cieľová skupina, najmä tá najviac zastúpená, potrebuje min. 1,5 hodiny od skončenia školského vyučovania, aby prišla do priestorov, kde je sociálna služba poskytovaná (vhodný začiatok je tak po 15.00),
- v piatok trávajú užívatelia sociálnej služby spravidla činnosťami, ktoré by znamenali ich malý záujem o jej využívanie v tento deň.

Analýza by, samozrejme, mohla byť komplexnejšia. Dôležité je, aby bola skutočným argumentom na nastavenie systému v súlade s potrebami užívateľov. Vo všeobecnosti pre uvedené charakteristiky platí:

- **Forma:** Ambulantná, pokiaľ existujú priestorové možnosti, je obvykle užívateľmi žiadaná. Terénna forma môže byť doplnková, v prípade neexistencie vhodných priestorov na poskytovanie sociálnej služby aj primárna forma jej poskytovania.
- **Rozsah:** Okrem potrieb užívateľov je potrebné zohľadniť aj personálne a finančné kapacity poskytovateľa. Rozsah môže byť definovaný aj k jednotlivým činnostiam (napr. rozsah poskytovania sociálneho poradenstva, záujmovej činnosti a pod.).
- **Miesto:** Ako vyplýva aj z nízkoprahových princípov, miesto prevádzkovania sociálnej služby by nemalo vytvárať bariéry. Je vhodné, ak je do týchto priestorov jednoduchý prístup (napr. netreba prechádzať cez vrátnicu), ktorý by umožňoval nenáročný príchod aj odchod. Z hľadiska zachovávanania anonymity je tiež vhodné, aby priestory neboli monitorované kamerovým systémom v čase, keď je sociálna služba poskytovaná.
- **Čas:** Obvykle, vzhľadom na charakter služby, platí, že vhodnejšie časy sú popoludňajšie. Nie je to však indikátor kvality – dôležitejšie je zdôvodnenie vo vzťahu k už spomínaným potrebám užívateľov sociálnej služby.

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 užívateľa, ako i od možností poskytovateľa.

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 NSSDR. Teda do prípadnej úpravy formy, rozsahu, miesta i času, v závislosti od identifikovaných zmien.
- Pri nastavovaní týchto konkrétnych podmienok je potrebné zohľadniť aj možnosti organizácie, hlavne personálne kapacity. Pracovníci, ktorí budú nadmerne preťažení, nedokážu poskytovať kvalitné služby. Menej je niekedy viac.
- 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, mesta), 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 príslušnej webovej lokalite NSSDR.
- 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 od 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 sociálnej služby 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. Ak napríklad NSSDR vytvára podmienky na prípravu na školské vyučovanie v čase od 12.00 do 13.30, no užívatelia sociálnej služby detského veku, ktorí sa vracajú zo škôl až okolo 13.00 a ich ďalšie činnosti (obed, hra doma) im umožnia prísť najskôr po 14.30, nebudú túto ponuku využívať.

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 NSSDR nie je uvedená 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**¹⁸ 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 zariadení¹⁹, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa,

¹⁸ To znamená, že pri komunikácii so záujemcom mu to všetko povie ústne. Neznamená to, že toto všetko má obsahovať záznam o uzatvorení zmluvy.

¹⁹ Podľa § 12 ods. 1 písm. a) bod 3, NSSDR nie je zariadením.

- g) miesto poskytovania sociálnej služby,
- h) suma úhrady²⁰ za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia,
- i) suma úhrady²¹ 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 sumy²² úhrady za sociálnu službu,
- k) dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a
- l) suma²³ nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14.

Pri uzatváraní zmluvy musia byť zároveň dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka²⁴ 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 vyplývať, 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 NSSDR 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 splnomocnenia²⁵ štatutárneho orgánu poskytovateľa v prípade, ak zmluvu neuzatvára priamo štatutárny orgán.

20 Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: preventívnu aktivitu, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu. A to sú činnosti, ktoré podľa § 28 ZoSS poskytuje NSSDR. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NSSDR je bezplatné. Spoplatnené môžu byť záujmové aktivity, prípadne ďalšie aktivity nad rámec ZoSS.

21 Keďže je poskytovanie služieb v NSSDR bezplatné (v súlade s poznámkou č. 20), tak je táto podmienka v NSSDR bezpredmetná.

22 To isté ako poznámka pod čiarou č. 21.

23 To isté ako poznámka pod čiarou č. 21.

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

25 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 pracovníci.²⁶

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 nepľnoletých záujemcov o službu je možné po zvážení skutkových okolností každého konkrétného prípadu uzatvoriť zmluvu priamo s príslušným jednotlivým nepľnoletým 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

Každá NSSDR 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 štatutára...),
- 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 konať²⁷,
- spôsob prekonávania komunikačných bariér – tzn., ako zaisťujú zrozumiteľnosť **zrozumiteľnosť ≠ že je to krátke,**

26 Pre NSSDR 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.

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

- overenie, či záujemca rozumel obsahu a účelu zmluvy,
- postup pre prípad neuzatvorenia zmluvy,
- 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 NSSDR:

- užívateľ hrubo porušuje²⁸ povinnosti vyplývajúce zo zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
- prevádzka NSSDR je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovania sociálnej služby,
- NSSDR 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 neploletých 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,
- *súlada s aktuálne platnou legislatívou a inými dokumentmi* upravujúcimi výkon činnosti (napr. štandardy, metodiky, usmernenia a pod.),

²⁸ Hrubým porušením môže byť napr. fyzické napadnutie zamestnanca alebo iných užívateľov.

- *účelnosť* – účelom vedenia dokumentácie je okrem iného i profesionálny výkon, disponovanie zhrnutými, stručnými a zrozumiteľnými informáciami o užívateľoch a intervenciách/aktivitách poskytovateľa smerom k užívateľom. Dokumentácia by mala byť využiteľná pre 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 užívateľov²⁹.

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.).

V § 95 ods. 2 ZoSS je však uvedené, že poskytovateľ sociálnej služby, ktorý poskytuje sociálnu službu pre fyzickú osobu, ktorá je o. i. ohrozená sociálnym vylúčením alebo má obmedzenú schopnosť sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre svoje životné návyky, pre spôsob života alebo pre závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností (teda NSSDR), nie je povinný viesť evidenciu, ktorej obsahom sú osobné údaje.

§ 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.

29 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 a noviel. Na účely uchovávania 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 NSSDR 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 údajov³⁰ (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 ošetrovaná 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.

³⁰ 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

Sociálne služby v prostredí NSSDR sú veľmi špecifické v oblasti prípravy a realizácie samotného výkonu sociálnej práce. Rozsah problémov, s ktorými vstupujú prijímatelia sociálnych služieb do kontaktu so sociálnym pracovníkom, je široký, a tak musí byť jeho odborná pripravenosť naozaj vysoká. Odbornosť sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce je daná zákonom o sociálnej práci, a tak je legislatívne ukotvená a garantovaná. Ostatné spolupracujúce profesie majú rovnako stanovené kritériá, ktorými je garantovaná odbornosť v kontexte poskytovaných služieb. NSSDR teda využíva odborné kompetencie svojich zamestnancov a prostredníctvom odborných metód a techník v rámci sociálnej práce a sociálnych služieb zabezpečuje odborný výkon danej sociálnej služby. Vychádza pri tom z overených, pre prijímateľa sociálnych služieb (vzhľadom na jeho individuálne špecifiká) vhodných postupov, zohľadňuje ich efektívnosť a navrhuje najoptimálnejšie alternatívy v rámci riešenia sociálneho problému prijímateľa a podpory jeho autonómie v rozhodovaní o spôsobe a forme riešenia.

Avšak neustále sa meniace súvislosti riešenia sociálnych problémov, zmena legislatívy, zmeny na úrovni samotných prijímateľov sociálnej služby alebo jeho prirodzeného prostredia definujú pre zamestnancov poskytovateľa nutnosť neustále odborne rásť a vzdelávať sa. Poskytovateľ by teda mal

reflektovať túto potrebu odborného vzdelávania a dbať na jej naplnenie prostredníctvom rôznych vzdelávacích aktivít, kurzov a seminárov, do ktorých by sa mohli zamestnanci zapojiť. Motivácia a podpora zamestnancov, ktorí sa odborne vzdelávajú nad rámec povinných kritérií, je dôležitou súčasťou manažmentu odbornosti a kvality výkonu sociálnych služieb.

Vo všeobecnosti postupy NSSDR:

- podporujú aktivizáciu, sebaurčenie užívateľov, aby dokázali nepriaznivú sociálnu situáciu v budúcnosti riešiť samostatne a zabraňujú 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 (kriminálna, delikvencia, závislosť a pod.),
- podporujú funkčnosť rodinného systému užívateľov.

NSSDR má na internej úrovni upravené postupy a identifikované metódy a techniky v rámci poskytovaných činností (napr. sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov³¹) 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 rámci NSSDR, je užívateľovi zabezpečená informovanosť, resp. jeho distribúcia do iného zariadenia alebo inému odborníkovi poskytujúcemu požadované služby. Je potrebné mať na zreteli, že špecifikom NSSDR sú princípy a zásady zdôrazňujúce nízkoprahovosť a voľný vstup, čím sa vytvára v sieti sociálnych služieb široký priestor pre prvý kontakt s rôznymi cieľovými skupinami. Bolo by na škodu klienta a na druhej strane i neprofesionalitou poskytovateľa NSSDR, ak by užívateľ nebol v prípade potreby distribuovaný a motivovaný na využívanie služieb kompetentného zariadenia alebo iných odborníkov, ktorí poskytujú ním požadované služby.

V kontexte naplnenia tohto kritéria by mal mať poskytovateľ vytvorené odborné postupy a pravidlá, ktorými sa riadia jednotliví zamestnanci NSSDR pri využívaní metód práce s cieľovými skupinami. V týchto postupoch a pravidlách by mal vychádzať z nadobudnutých skúseností a odborných poznatkov, ktoré zahŕňajú vedecky overené poznanie humanitných vied, vied o spoločnosti, a najmä sociálnych služieb a sociálnej práce ako vedného odboru. V praxi by mal využívať inovatívne metódy a nástroje sociálnej práce, používať vhodné a diferencované techniky a metodiky, ktorými zabezpečuje naplňovanie cieľov intervencií v kontexte sociálnej práce. Mal by v praxi overovať efektivitu vybraných postupov a mal by flexibilne reagovať na trendy v oblasti sociálnej práce a výkonu odborných činností.

31 Poskytované a zabezpečované činnosti v rámci NSSDR sú upravené v príslušných ustanoveniach ZoSS, v kapitolách štandardov a metodík, ako i v slovenskej a zahraničnej odbornej literatúre (napr. Tokárová et al., 2003; Gabura, 2013; Seden, 2005; Miller, 2004 a i.)

2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb

Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby zodpovedajú predovšetkým vyššie uvedené kritériá č. 2.2 a č. 2.4 prílohy č. 2 ZoSS. Štandardy a indikátory zdôrazňujú najmä rešpektovanie identifikovaných potrieb prijímateľa sociálnej služby, princíp subsidiarity, holistický prístup a rozvoj potenciálu prijímateľa sociálnych služieb.

Užívatelia služieb v niektorých prípadoch využívajú sociálne služby nízkoprahového charakteru 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 samozrejmom súčasťou postupov a podmienok poskytovaných služieb (obrázok 1). Potreby užívateľov sa z rôznych dôvodov menia, a preto sa v časových intervaloch podľa uváženia odporúča potreby užívateľov zisťovať opakovane. Efektívnymi príkladmi zisťovania potrieb užívateľov služieb sú rôzne druhy posudzovacích, sebahodnotiacich alebo podporovaných sebahodnotiacich nástrojov zameraných 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 NSSDR (prioritne funkčné programy s výskumne overenou efektívnosťou).

- Povinné podmienky a postupy týkajúce sa poskytovania sociálnej služby NSSDR sú upravené v rôznych dokumentoch (legislatíva, aktuálne platné 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.
- Písomne spracované postupy a pravidlá³² 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 NSSDR je komplexom (súborom viacerých na seba naviazujúcich 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.³³) možno považovať, samozrejme, tiež za užitočné, ale nie za odborné postupy realizované v NSSDR.
- Nedostatočné sieťovanie (nevytvorenie spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiacimi v danom regióne) môže mať negatívne dôsledky v rôznych aspektoch činnosti NSSDR (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).

³² Napr. vo forme Interného manuálu, príp. iného dokumentu (dokumenty, v ktorých môže NSSDR jednotlivé kritériá spracovať, sú uvedené v prílohe – Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby).

³³ Nie je podstatné iba administratívne potvrdenie realizácie činnosti, ale predovšetkým jej odborné zdôvodnenie, ktorého dôsledkom by malo byť odborne podporované zvyšovanie kvality života užívateľov služieb.

- Jedným z najväčších rizík je aplikácia vedecky a prakticky neoverených postupov práce 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.

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:	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.

Indikátor:	<p>Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory. 2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu 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. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom. 2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka. 2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky: <ol style="list-style-type: none"> a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa, b) merateľnosť cieľa, c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby, d) reálnosť cieľa a e) 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. <ol style="list-style-type: none"> 5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polrok.
-------------------	---

Poskytovatelia NSSDR (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 Postupy a pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií

V súlade s napĺňovaním kritéria 2.6 je nevyhnutné, aby si poskytovateľ definoval, čo sú to krízové situácie (núdzové, havarijné), ktoré môžu pri poskytovaní jeho konkrétnej služby nastať³⁴.

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

Základným dokumentom, podľa ktorého je možné určiť napĺňanie tohto štandardu, je tzv. krízový manuál (môže mať, samozrejme, aj iný názov, dôležitý je obsah). Ten obsahuje opis možných krízových situácií, postupov, ako im predchádzať i riešiť v prípade, že nastanú. Na ilustráciu uvádzame príklad niektorých postupov v situáciách, ktoré v NSSDR môžu nastať:

³⁴ Nemá zmysel napr. vytvárať krízový plán v prípade poškodenia výťahu, ak v objekte NSSDR žiadny výťah nie je alebo postup pre povodeň, ak je NSSDR ďaleko od zdrojov vody a takéto riziko je zanedbateľné.

Rozbíjanie klubu, ničenie majetku

Situácia je dôvodom na prerušenie/ukončenie poskytovania sociálnej služby, napr. zatvorením priestorov, kde je fyzicky poskytovaná.

Aby nevznikal stav „divadlo³⁵“, tak sa jeden³⁶ zamestnanec venuje odvádzaniu užívateľov z NSSDR a ďalší riešeniu situácie.

Odcudzenie súkromných vecí pracovníkov/dobrovoľníkov

V zásade platí, že pracovníci a dobrovoľníci majú na služby nosiť len nevyhnutné osobné veci a zodpovedajú si za ne osobne. Pri výnimočných situáciách, keď to nie je inak možné, informuje pred službou pracovník/dobrovoľník o súkromných veciach. V tomto prípade sa môže služba plánovať tak, že sa čo najskôr po jej začiatku tieto veci odkladajú do skladu alebo do iného priestoru na to určeného.

V prípade odcudzenia súkromnej veci (telefón, okuliare...) je užitočné pátrať po veci „tichou linkou“ – premýšľať nad miestami a osobami, ktoré som v daný deň navštívil či kontaktoval. K nim sa možno počas výkonu poskytovania sociálnej služby vrátiť. Ak sa veci nenájdu, je na zväžení tímu, ako bude postupovať. Možnými dôsledkami sú rozhodnutie poskytovateľa neposkytovať ambulantnú formu sociálnej služby do času, kedy sa vec nevráti. Zároveň sa osvedčuje vytvoriť spôsob, ako možno odcudzenú vec vrátiť anonymne či ubezpečiť klientov, že ak ju prinesú, nebude poskytovateľ pátrať po miere ich zapojenia.

Prijímateľ sociálnej služby obviňuje pracovníkov (napr. branie peňazí za ich problémy a pod.)

V prvej chvíli pracovník vyhodnotí, či je toto obvinenie vyslovené „vážne“ (ide naozaj o obvinenie), alebo je nástrojom niečoho iného (prijímateľovi sociálnej služby sa nepáči, že nedostal loptu). Táto identifikácia je rozhodujúca. Ak je podstatou samotné obvinenie, pracovník:

- a) vstupuje s prijímateľom sociálnej služby do diskusie a vysvetľuje mu čo robíme a čo nerobíme (prípadne aj prečo), najvhodnejšie formou otázok,
- b) ak je prijímateľ sociálnej služby uzatvorený pre diskusiu, nasleduje strohé opakovanie toho, kým sme alebo pomenovanie situácie (vidím, že teraz sa o tom nechceš rozprávať, máš svoj pohľad a asi teraz nebudeš brať, čo ti hovorím. Je to tak?).

Pokiaľ je obvinenie vyhodnotené ako zámienka, pracovník sa snaží orientovať rozhovor na predmet zámienky (nechcem ti požičať loptu, a preto sa teraz hneváš). Nie vždy je zámienka zrejmá, v tom prípade pracovník pátra jednoduchými otázkami po príčinách. Ak sa mu to nepodarí, môže opäť len zopakovať našu rolu a služby, ktoré poskytujeme.

35 Je to jednak z dôvodu bezpečnosti užívateľov a zároveň, aby „diváci“ nedodávali odvahu nedisciplinovaným užívateľom.

36 Záleží to, samozrejme, na celkovom počte prítomných zamestnancov.

Práca s otázkami na osobné témy (ich prezradenie a následný konflikt zo strany prijímateľa sociálnej služby)

Všeobecne platí etická zásada – prijímateľom sociálnej služby neposkytujeme informácie o našom súkromí. Pokiaľ kladú otázky na túto tému, dôvodov môže byť viacero. Možno chcú, aby sme o sebe povedali viac, keďže oni sa zdôverujú. Môžu byť tiež zvedaví, no môžu tiež skúšať naše hranice. Odporúča sa pracovať s témou tak, aby sa obrátila smerom na prijímateľa sociálnej služby, napr.: *Prečo sú tieto informácie pre teba dôležité?* a podobne. Ak sa nám už nepodarilo udržať osobné informácie a osoba s nimi začne narábať (napríklad šíriť ich medzi inými prijímateľmi), odporúčame obrátiť sa na pracovný tím a snažiť sa túto situáciu riešiť spoločne.

Agresívne napadnutie

Napadnutie je jedným z dôvodov na prerušenie poskytovania sociálnej služby. V prípade, že sa nachádzate v prirodzenom prostredí klienta a útok by mohol reálne ohroziť členov vášho tímu, ihneď volajte políciu a skúste zapojiť do pomoci ľudí z komunity. Napadnutiu je možné fyzicky sa brániť. Po odchode do dostatočnej vzdialenosti zvážte ďalší postup. Nezabúdajte na to, že vaša bezpečnosť je prvoradá.

Zranenie klienta

Menšie zranenie ošetríme počas výkonu sociálnej služby v prípade potreby informujeme aj rodiča. Väčšie zranenia riešime podľa typu a v zmysle zásad poskytovania prvej pomoci. O úkone spravíme záznam do denníka.

Ďalšími situáciami, ktoré organizácie doposiaľ riešili a je potrebné sa adekvátne na ne pripraviť, sú:

- a) člen/členka pracovného tímu musí počas poskytovania sociálnej služby nečakane odísť (zdravotné ťažkosti, iné osobné dôvody),
- b) kontakt s políciou,
- c) poskytovanie služieb prijímateľom, s ktorými sú iní prijímatelia v konflikte,
- d) kontakt s užívateľmi návykových látok, alkohol v priestoroch NSSDR,
- e) vyhrážanie sa pracovníkom fyzickým násilím a
- f) iné.

Krízový manuál môže tiež obsahovať rady, ako postupovať v rôznych situáciách.

Tipy a rady, ako zvládať náročné a krízové situácie

„Tichá linka“

Tichá linka je spôsob komunikácie s prijímateľmi sociálnej služby a pracovníkmi tak, aby nebol vyvolaný zbytočný rozruch. Znamená to, že v prípade problémovej situácie pôsobí pracovník na prijímateľov sociálnej služby individuálne. Napr. v prípade krádeže sa môže postupne vracieť k miestam a fyzickým osobám, s ktorými trávil čas, a zhovárať sa s nimi, zachytávať signály, ktoré by mohli mať súvis s krádežou. Tento postup môže byť v istých prípadoch efektívny, pretože sa predíde tomu, že si prijímatelia sociálnej služby spravia z problémovej situácie „divadlo“.

AD HOC pracovná porada

Akútny dôsledok krízovej situácie je spravidla nevyhnutné vyriešiť počas poskytovania sociálnej služby. Jej komplexnejšie riešenie býva dlhšie. Preto je vhodné v prípade náročnejších situácií stretnúť sa na pracovnej porade (najlepšie ešte pred ďalším dňom poskytovania sociálnej služby) a zvoliť ďalší postup.

Krízové situácie je nevyhnutné spätne analyzovať a zapísať. Pomôže to nielen pracovníkom a dobrovoľníkom, ktorí sa v situácii ocitli. Užitočné to bude aj pre ostatných členov (súčasných aj budúcich) a môžu si zo skúsenosti svojich kolegov a kolegyň čosi vziať.

Ako predčasne zatvárať priestor ambulantne poskytovanej sociálnej služby

Ak ste sa rozhodli priestory zatvoriť predčasne, využiť môžete viaceré prvky:

- a) oznámiť, že priestor sa zatvára

Jednoducho oznámite, že priestor sa z dôvodu porušovania pravidiel zatvára. Pripravíte si do ruky kľúče a prijímateľov sociálnej služby posielate von. V niektorých prípadoch sa to týmto končí a priestor zatvoríte. Častejšie je však potrebné využiť aj niektoré z ďalších prvkov.

- b) zamknúť mrežu (pokiaľ ňou vstup do priestoru disponuje)/vchodové dvere

Po zamknutí ju otvárate, aby prijímatelia sociálnej služby mohli odísť von, no nikto sa už nedostal dnu. Všeobecne platí, že stratégia postupného znižovania počtu prijímateľov sociálnej služby, obzvlášť detí, v priestore je nakoniec úspešnejšia a jednoduchšia, ako dostať všetkých maloletých prijímateľov sociálnej služby von naraz.

- c) využiť pomoc ostatných prijímateľov sociálnej služby, najmä ak sú rešpektovaní

Ako predčasne opustiť terén³⁷

Miesto poskytovania sociálnej služby opúšťame len vo výnimočných prípadoch opísaných vyššie (napadnutie, krádež, zlý zdravotný stav člena tímu atď.). O odchode (prerušenie/ukončenie poskytovania sociálnej služby) rozhoduje poverený pracovník na základe zváženia situácie. Po rozhodnutí o odchode nasleduje krátke ukončenie aktivít. Prijímateľom

³⁷ Terén = terénna forma sociálnej služby.

sociálnej služby, s ktorými sme v aktivite, oznámime, že z vážnych dôvodov a výnimočne odchádzame skôr (platí pre pôsobenie v prirodzenom prostredí klienta). Bližšie vysvetľovanie nie je potrebné.

Nasleduje intervízne stretnutie. Do denníka sa uvedie dôvod prerušenia poskytovania sociálnej služby. Pokiaľ prišlo k vážnej krízovej situácii, nasleduje postup jej riešenia (zvolanie porady a pod.).

Ako písať o krízových situáciách v záznamoch, denníku?

V intervíznom zázname, prosím, opíšte (deskriptívne) situáciu, ktorá nastala. Zaznamenajte pohľady pracovníkov a dobrovoľníkov. Uveďte, ako ste postupovali a aké boli reakcie na vaše reakcie. Na záver môžete uviesť návrh na ďalšie riešenie situácie.

2.6.2 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

Ako ohrozujúce situácie v prostredí NSSDR hodnotíme ohrozenie života a zdravia užívateľov sociálnej služby alebo zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby. Pre výkon praxe v NSSDR je veľmi dôležité poznať rizikové situácie, ktorým sú vystavení prijímatelia i zamestnanci sociálnej služby, a vykonávať preventívne opatrenia zamerané na zníženie daných rizík. Je veľmi pravdepodobné, že pri neriešení týchto rizík konflikt nastane, a preto musíme ku každej situácii pristupovať nanajvýš opatrne. Ohrozenia spojené s porušením práv a slobôd jednotlivcov sú aktuálne v každom čase a na každom mieste, v niektorých prípadoch však vieme tieto riziká eliminovať. Práca samého zamestnanca v neskorých hodinách, prípadne v skorých ranných hodinách, akumulácia agresívnych klientov na skupinových aktivitách, konflikty v rodinách či medzi skupinami klientov alebo disharmónia v medziľudských vzťahoch a komunikácii môže byť spúšťačom konfliktnej situácie. Tieto situácie, nesúce riziko porušenia základných ľudských práv a slobôd, sa v podmienkach NSSDR môžu vyskytnúť a je potrebné byť na ne adekvátne pripravený. Vzhľadom na spektrum sociálnej klientely, rôznych sociokultúrnych vzorcov správania či individuálnych kompetencií a sociálnych problémov, ktorým prijímatelia sociálnej služby NSSDR čelia, je zvládanie rizikových, konfliktných a krízových situácií niečím, na čo by mala byť zameraná i dokumentácia poskytovateľa sociálnej služby tak, aby pomohla zvládnuť tieto situácie všetkým zúčastneným. Ak zoberieme do úvahy fakt, že samotný konflikt je rizikom, potom v rámci manažmentu rizík musíme identifikovať riziko, analyzovať ho a jeho prípadné následky, zaoberať sa reakciami na riziko, monitorovať prítomné i potenciálne riziko a navrhovať opatrenia na zníženie konkrétnych rizík. V danom kontexte teda môžeme napríklad definovať, ktoré krízové situácie sú pre nás (alebo pre prijímateľov sociálnej služby) ohrozujúce, zamerať sa na tieto situácie a ich aktérov a v následných krokoch riešiť tieto situácie s prihliadnutím na elimináciu negatívnych následkov, ktoré vyvolajú. Vhodným nástrojom na predchádzanie možnému porušeniu práv užívateľov služieb sú NSSDR vypracované napr. Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií (napr. agresivita užívateľa, intoxikácia, úraz užívateľa a pod.). V § 10 ZoSS sú definované Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby a bližšie je špecifikované, kedy, ako a prečo je použité obmedzenie prijímateľa sociálnej služby (napr. telesné obmedzenie agresívneho klienta v prípade ohrozenia zdravia iného klienta, zabránenie vstupu osobám pod vplyvom návykových a omamných látok a pod.).

2.6.3 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.
- 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.

2.6.4 Príklady nevhodných postupov

- Generálne zákazy pre všetkých užívateľov.
- 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 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 NSSDR). 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 NSSDR 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 NSSDR:

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.

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 k záujemcom 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 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 NSSDR. 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 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, § 2 ods. 1. písm. b).

V praxi ide predovšetkým o zisťovanie, vyhľadávanie a sieťovanie 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 užívateľov na základe ich individuálnych potrieb a podporu ich aktivizácie pri využívaní verejných služieb. V NSSDR ide najčastejšie o podporu prijímateľov sociálnych služieb v oblasti vzdelávania a školstva, ale aj pri vybavovaní úradných záležitostí, zdravotnej starostlivosti, sociálnej asistencie, voľnočasových aktivít. 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.

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.

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 zabezpečených 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

S cieľom naplnenia indikátora poskytovateľ zapracováva do svojich interných materiálov postupy k oblastiam uvedeným vyššie. Základné vyhlásenie poskytovateľa o svojom záväzku na vyjadrenie spokojnosti môže byť nasledujúce:

Organizácia v rámci osobných rozhovorov priebežne zisťuje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s jej poskytovaním. Minimálne 1× za kalendárny rok získava od prijímateľov sociálnej služby ústne a písomné podklady a spracúva správu o stave a spokojnosti prijímateľov sociálnej služby s jej poskytovaním. Súčasťou tejto správy je aj hodnotenie organizácie, či je spôsob poskytovania sociálnych služieb v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a v súlade s jej cieľmi.

Naplnením tohto prehlásenia je systém, zrozumiteľne spracovaný v materiáloch poskytovateľa. Zisťovanie spokojnosti, ako i podávanie sťažností, môže poskytovateľ realizovať:

- a) ústne – osobne pracovníkom poskytovateľa,
- b) písomne – poštou alebo do na to určenej schránky v priestoroch, kde sa sociálna služba poskytuje,
- c) elektronicky – či už e-mailom (poskytovateľ si môže s týmto cieľom zriadiť špecifickú e-mailovú schránku, napr. staznosti@prelepsizivotno.sk) alebo na profile sociálnej siete poskytovateľa, ak si tento spôsob poskytovateľ definuje vo svojich dokumentoch.

Vhodným nástrojom na zisťovanie spokojnosti sú tiež dotazníky, ktoré môžu prijímatelia sociálnej služby odovzdať priamo poskytovateľovi (opäť vhoďte do schránky na to určenej) alebo elektronicky, napr. vyplnením dotazníka v niektorej z vhodných služieb (napr. google form).

Keďže NSSDR je špecifická tým, že pracuje aj s deťmi a mládežou, je možné určiť aj využitie tvorivejších nástrojov na zisťovanie spokojnosti, a to napr. okrúhle stoly, výtvarné vyjadrenie („nakresli, čo sa ti u nás páči alebo nepáči“) 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.

- Pre overenie si vhodne nastavenej formy aktívneho zisťovania spätnej väzby môže poskytovateľ pred plošným uvedením do prevádzky vybrať vzorku užívateľov sociálnej služby, ktorí zvolení nástroj využijú a poskytovateľovi poskytnú informáciu o zrozumiteľnosti tohto nástroja (napr. v prípade dotazníkov vyhodnotia, či boli otázky zrozumiteľné a jasne formulované).
- NSSDR 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 NSSDR v zmysle zvyšovania kvality poskytovaných služieb (tiež napr. do strategických dokumentov NSSDR ako napr. krátkodobé a dlhodobé stratégie rozvoja a pod.).
- Vhodným 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.).
- Pre overenie si vhodne nastavenej formy aktívneho zisťovania spätnej väzby môže poskytovateľ pred plošným uvedením do prevádzky vybrať vzorku užívateľov sociálnej služby, ktorí zvolení nástroj využijú a poskytovateľovi poskytnú informáciu o zrozumiteľnosti tohto nástroja (napr. v prípade dotazníkov vyhodnotia, či boli otázky zrozumiteľné a jasne formulované).
- Poskytovateľ si môže stanoviť indikátory, ktoré bude prostredníctvom získavania spätnej väzby sledovať a pracovať na ich ovplyvnení v dlhodobom horizonte (napr. spokojnosť s prístupom odborných pracovníkov alebo spokojnosť s rozsahom poskytovaných služieb).
- Úlohy spojené so zisťovaním spokojnosti by mali byť v kompetencii určeného pracovníka/pracovníčky tak, aby táto oblasť nezostávala na okraji záujmu poskytovateľa sociálnej služby.
- V prípade anonymného zisťovania spokojnosti a spätnej väzbe poskytovateľ potrebuje spraviť všetko pre to, aby táto bola zachovaná, nielen deklarovaná.
- Pokiaľby poskytovateľ chcel zájsť ešte ďalej a získať medzinárodne akceptovaný certifikát ISO 9001, ktorého získanie je úzko späté so spokojným zákazníkom (v našom kontexte prijímateľom sociálnej služby), táto možnosť je k dispozícii. V prípade prijatia certifikátu by nemali byť žiadne pochybnosti o tom, že poskytovateľ má taký systém riadenia, ktorý je maximálne ústretový k jeho prijímateľom.

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.
- Zisťovanie spokojnosti realizované spôsobom a formou, ktorá bude prijímateľov sociálnej služby navádzať na želané odpovede (napr. sugestívne, manipulatívne či kapciózne⁴⁰ otázky).

⁴⁰ Kapciózna otázka je otázka klamlivá, zavádzajúca, úskočná, resp. otázka, ktorá predpokladá nejakú skutočnosť, ktorá ešte nebola doposiaľ potvrdená.

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 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.

2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby

Kritérium 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 naplňa účel a obsah poskytovania sociálnej služby, pre ktorý bola zriadená. V jednoduchosti môžeme povedať, že ide o hodnotenie toho, či organizácia naplňa 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 sa 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.

V praxi ide o pravidelné hodnotenie aktivít a dokumentácie spracované v súlade s kritériom vymedzenia účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby. 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 Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby (kapitola 3.4.1). Okrem supervízie sa v tomto kritériu sleduje aj spolupráca poskytovateľa sociálnych služieb s inými poskytovateľmi sociálnych služieb, ktorej cieľom je získavanie a rozvoj nových poznatkov a prístupov, ale zároveň aj konfrontovanie a hodnotenie úrovne poskytovania danej sociálnej služby. Ide predovšetkým o možnosť realizovania stážových pobytov a sledovanie a hodnotenie odbornosti a postupov sociálnej práce aj v prepojení na personálne podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby.

2.10.2 Odporúčania

- Poskytovateľ má spracovaný interný systém hodnotenia NSSDR a pravidelne sleduje napĺňanie vízie, poslania, hodnôt, cieľov a konkrétnych krokov stanovených v stratégii organizácie.
- Na základe hodnotenia poskytovanej NSSDR 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 NSSDR 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.

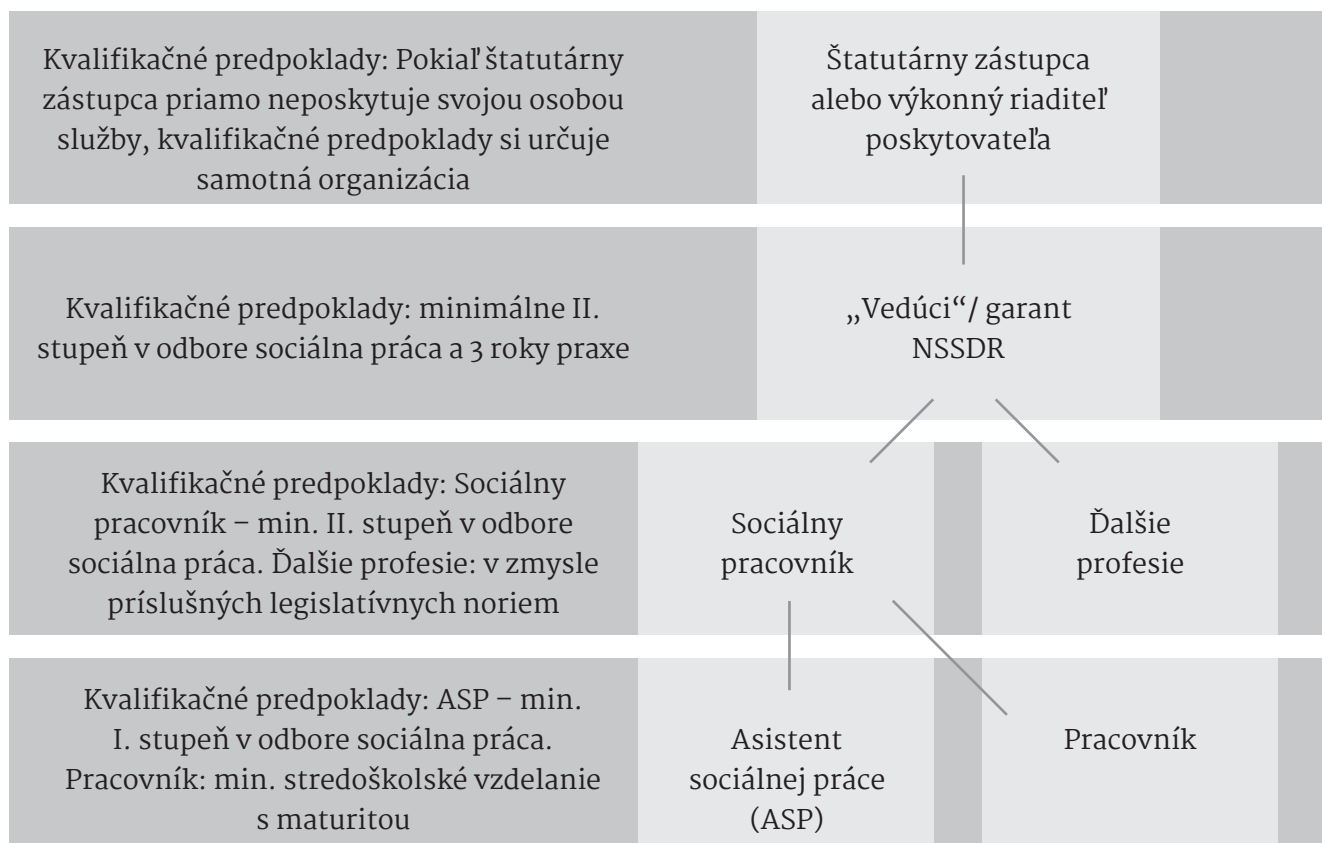
3. Personálne podmienky

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 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 cielavedome 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

Pri vytváraní organizačnej štruktúry je potrebné zohľadniť najmä kvalifikačné a odborné predpoklady uvedené v ZoSS, ako i v ZoSP. Organizačná štruktúra⁴¹ spracovaná v písomnej podobe môže byť spracovaná aj v grafickej podobe napríklad takto:



Keďže v zmysle § 64 ods. 5 ZoSS sa údaje o personálnych podmienkach pri podaní žiadosti o zápis do registra preukazujú predložením organizačnej štruktúry, každý poskytovateľ sociálnej služby ju je povinný v čase poskytovania sociálnej služby mať spracovanú.

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.

⁴¹ 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.

- 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.

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

Zamestnávateľ je povinný oboznámiť zamestnancov so všetkými relevantnými internými predpismi poskytovateľa a zabezpečiť im školenie v oblasti bezpečnosti ochrany zdravia pri práci. Splnenie

týchto skutočností môže poskytovateľ preukázať podpisom zamestnanca na prezenčnej listine školení, prípadne zaznamenaním informácie v osobnej zložke zamestnanca.

Poskytovateľ by mal mať taktiež spracovaný manuál výberu a zaškoľovania zamestnancov, ktorý môže mať nasledujúcu podobu:

Výber zamestnancov a ich zaškoľovanie

Základný manuál

Jednotlivými fázami procesu sú:

1. Nábor pracovníkov
2. Prijímací pohovor
3. Príprava na výkon priamej práce
4. Práca v teréne pod dohľadom zodpovedného pracovníka
5. Práca v teréne za asistencie zodpovedného pracovníka
6. Samostatná práca

a) nábor pracovníkov

K spôsobom oslovovania patrí letáková kampaň, internetová kampaň na stránkach organizácie či sociálnych sieťach, na pracovných portáloch a pod. Za vedenie náborovej kampane organizácie zodpovedá vedúci personálneho oddelenia.

b) prijímací pohovor (do 45 minút)

V rámci neho sa záujemcovi o pracovnú pozíciu podrobnejšie predstaví práca, záujemca prezentuje svoje pohnútky pre pracovnú pozíciu. Preukazuje taktiež splnenie kvalifikačných predpokladov.

V tomto štádiu sa pracuje s rôznymi otázkami, ktoré majú pomôcť zdefinovať či existuje dostatočný prienik potrieb a možností záujemcu, poskytovateľa a prijímateľov sociálnej služby. Príkladom otázok sú napr.:

- aká je Vaša motivácia pre výkon pracovnej pozície,
- čo chcete priniesť svojou prítomnosťou do nášho tímu,
- aké sú Vaše kvality,
- čo očakávate od zamestnávateľa,
- aké sú Vaše doterajšie skúsenosti,
- ako by ste reagoval v rôznych záťažových situáciách.

Pracovník zodpovedný za vedenie pohovoru vyhotovuje z každého z nich zápis.

c) príprava na priamu prácu

Konkrétny obsah stretnutia je závislý najmä od charakteru činnosti poskytovateľa. Od uchádzača sa vyžaduje, aby zapojil tvorivé myslenie a „videl sa“ pri práci s prijímateľom sociálnej služby. Dôležité je, aby dokázal identifikovať svoju budúcu rolu a priestor

pôsobenia. Zároveň sa modelujú náročnejšie situácie, ktoré počas výkonu práce nastávajú a ich alternatívy ich zvládania.

Pred vstupom do výkonu priamej práce má byť pracovníkom podpísaný a pochopený etický kódex a mlčanlivosť!

Ďalším stupňom prípravy je stretnutie priamo pred službou, kedy bude v kontakte s prijímateľom sociálnej služby. Pracovník ubezpečí nového kolegu o tom, že bude stále v jeho prítomnosti. Opätovne si prejdú kritické body pravidiel a dohodnú sa, že nový pracovník bude prvé stretnutia v roli pozorovateľa. Skúsia si spoločne stanoviť cieľ pre neho (na čo sa chce pri pozorovaní zamerať), aby mal pre neho proces začleňovania do priamej práce čo najvyšší ošoh.

d) práca pod dohľadom zodpovedného pracovníka

Je to čas, kedy je pracovník stále v prítomnosti nového člena tímu a zložitejšie intervencie vykonáva za neho. Pracovník má možnosť aktívne nadväzovať kontakt s prijímateľmi, „otukávať si“ bližšie možnosti jeho pôsobenia. V rámci prípravy si objasňujete spôsob zasahovania do komunikácie medzi prijímateľmi a novým pracovníkom (aké momenty môžu nastať, a ako by si chcel aby sme na nich spolupracovali) a ponúkne mu sadu kontaktných hier a materiálov pre pracovníka pre nadviazanie kontaktu s cieľovou skupinou detí. Po službe sa mu zodpovedný pracovník v rámci prípravy zápisu intenzívne venuje, zodpovedá jeho otázky k štýlu práce a situáciám, ktoré sa odohrali.

e) práca s asistenciou zodpovedného pracovníka

Táto fáza prichádza po tom, ako nový pracovník pozitívne zhodnotí svoju pripravenosť na samostatnejšie prácu. Dôležité je, aby sa dokázal pripravovať na kontakt s klientmi (číta záznamy zo služieb, robí si prípravu) a nadobudol základnú istotu pre prácu v programe. Zodpovedný pracovník čiastočne sleduje dianie okolo neho, tzn. zostávajú počas služby na dohľad. Nový pracovník prichádza za zodpovedným pracovníkom so situáciami, s ktorými si nevie počas služby poradiť. Na stretnutiach po službách pracovník ako aj ostatní členovia tímu spoločne hľadajú rôzne možnosti, ako pomôcť novému pracovníkovi získať zázemie v situáciách, ktoré sa udiali počas služieb.

f) samostatná práca s prijímateľmi sociálnej služby

Kvalita prípravy na výkon práce by mala byť na kvalitatívne vyššej úrovni. Pracovník by mal byť schopný sledovať osobné aj tímové ciele v práci s cieľovou skupinou. O zaujímavé, náročné situácie, postrehy či názory sa delí s ostatnými členmi tímu počas robenia záznamu po službe. Je si vedomí toho, že môže kedykoľvek požiadať o individuálne stretnutie so skúsenejším členom tímu, ktorého má v kompetencii jeho mentoring.

g) pravidelné hodnotiace stretnutia s odborným garantom

Odborný garant realizuje min. 1x/mesiac individuálne hodnotiace stretnutie s každým odborným pracovníkom v tíme. Výstupy z týchto stretnutí zakladá do zložiek zamestnancov.

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. Odporúča sa jednoduchá a prehľadná štruktúra dokumentov, na ktoré by mal mať každý poskytovateľ vytvorenú samostatnú šablónu s obsahom základných informácií. 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, ako je napr. umožnenie účasti zamestnancov na supervízii a vzdelávaní⁴².

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 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),

⁴² 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 pre 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).

- 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 skupinovú 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 skupinovú formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

3.4.1 Systém supervízie

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.).

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

Prevádzkovateľ má mať zadefinovaný maximálny počet prijímateľov sociálnej služby, ktorí sa môžu v jednom čase nachádzať v priestoroch, kde je NSSDR poskytovaná. Tento údaj je poskytovaný pri zápise do registra poskytovateľa sociálnych služieb (tzv. kapacita zariadenia) a tiež je určený v procese plnenia podmienok poskytovateľom podľa zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Prispôsobenie druhu sociálnej služby, teda NSSDR, možno preukázať takým usporiadaním priestorov, aby nebránili využitiu sociálnej služby fyzické aj psychické bariéry, ako napríklad pre deti ťažko zdolateľné schodisko, nevyhnutnosť zápisu prijímateľa sociálnej služby na vrátnici či umiestnenie sociálnej služby v blízkosti policajného oddelenia.

Súlad s potrebami, ako uvádzame pri kritériu 2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy, dokladujeme preukázateľným priebežným mapovaním potrieb záujemcov a prijímateľov sociálnej služby. V kontexte kritéria 4.1 je vhodné v rámci mapovania zisťovať od prijímateľov sociálnej služby ich preferencie typu vybavenia priestorov, usporiadanie nábytku a pod.

Odporúčame tiež, aby NSSDR mala minimálne jednu samostatnú miestnosť na poskytovanie činností, kde je požadované súkromie (napr. špecializované sociálne poradenstvo), jednu miestnosť určenú ako kancelária a zázemie pre zamestnancov a jednu miestnosť určenú na ostatné, najmä skupinové aktivity. Taktiež navrhujeme poskytovateľom sociálnej služby zabezpečiť uzamykateľnú skriňu, do ktorej by si mohli prijímatelia sociálnej služby počas pobytu v priestoroch poskytovateľa odložiť svoje súkromné veci.

V prípade poskytovanie NSSDR terénnou formou je možné toto kritérium obmedziť na pomôcky a materiál, ktoré so sebou pracovníci za prijímateľmi sociálnej služby prinášajú.

4.1.2 Odporúčania

- Prevádzkové podmienky NSSDR (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, komunite 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

V súčasnosti obvyklou a dostupnou informačnou technológiou na sprístupňovanie informácií o poskytovateľovi a sociálnej službe je webové sídlo poskytovateľa. V písomne vypracovanom postupe o spôsobe spracovania a poskytovania informácií môže uviesť tzv. stromovú štruktúru webového sídla, ktorý môže mať v základnej forme nasledujúcu podobu:

O nás	Kto sme
	Náš tím
	Kontaktné informácie
	Výročné správy a účtovné uzávierky
NSSDR	Základné informácie
	Informácie pre záujemcov o službu
	Informácie pre prijímateľov sociálnej služby
	Dokumentácie
	Pomohli sme

Táto štruktúra môže byť ďalej rozvetvená podľa potrieb poskytovateľa sociálnej služby. Dôležitá je skutočnosť, že ju má zachytenú písomne vo svojich interných predpisoch.

Poskytovateľ môže zároveň priebežne vyhodnocovať zrozumiteľnosť poskytovaných informácií formou online dotazníka priamo na webovej stránke alebo oslovením prijímateľov sociálnej služby s prosbou o poskytnutie spätnej väzby k tejto téme.

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 nadväzné 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“)⁴³.

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

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

⁴³ 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 pojmomologicky tak pre „bežných“ užívateľov, ako aj pre expertov).
- Zámerné uvádzanie zavádzajúcich/nepresných informácií (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 určenie pravidiel prijímania darov definuje základné postupy a pravidlá prijímania peňažných a nepeňažných darov v rámci poskytovania sociálnej služby v NSSDR. Legislatívne je toto kritérium určované predovšetkým Občianskym zákonníkom, zákonom o účtovníctve, zákonom o dani z príjmu a § 96 zákona o sociálnych službách – 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.

Obsahom smernice by mali byť:

- 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 musí byť tiež zrejماً 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 nezavinenej 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 uzávierke 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 pochopenie 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_Oznamenia_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU\(1\).pdf](http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenia_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>.

KASPIAN. *O Kaspiane*. [online] [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: <http://kaspian.sk/o-nas/o-kaspiane/>.

KULIFAJ, P. 2017. *Tvorba plánu činností*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN 978-80-89837-09-0. [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/dokumenty/Tvorba%20planu%20cinnosti%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

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

Rada mládeže Slovenska. *Nízkoprahové kluby pre deti a mládež*. [online] © 2016 Rada mládeže Slovenska [cit. 2017-08-01] Dostupné z: <http://mladez.sk/2011/11/05/nizkoprahove-kluby-pre-deti-a-mladez/>.

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 zmyslupnej 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://socialnapraca.sk/>

wp-content/uploads/2015/10/Etick%C3%BD-k%C3%B3dex_final.pdf

Social Care Institute for Excellence. 2015. *Your Supported Self-Assessment*. Dostupné online (12/07/2017): <http://www.scie.org.uk/care-act-2014/assessment-and-eligibility/supported-self-assessment/>

TOKÁROVÁ, A. et al. 2003. *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print. ISBN 80-968367-5-7.

Ústavný zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky.

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 NSSDR.

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 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.
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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none">· Štandardy NSSDR – kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd· V prípade neverejných poskytovateľov – Štatút, Stanovy· Zriaďovacia listina NSSDR· Prevádzkový poriadok NSSDR (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 NSSDR· 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd · Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce · Etický kódex NSSDR · Pravidlá komunikácie · Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností · Individuálne plány (ak ich NSSDR 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola Postavenie NSSDR v kontexte iných verejných služieb, kapitola 1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd · Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce · Etický kódex NSSDR · Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností · Zakladajúce dokumenty (napr. Stanovy, Štatút, Zriaďovacia listina NSSDR) · Dokumentácia partnerstiev (napr. zoznam partnerských a spolupracujúcich inštitúcií, dohody o spolupráci) · Dokumentácia dobrovoľníckeho programu · Dokumentácia o zrealizovaných aktivitách · Individuálne plány (ak ich NSSDR 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none">· Štandardy NSSDR – kapitola 2 Procedurálne podmienky· Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NSSDR)· Plán činnosti NSSDR a jeho pravidelné aktualizácie· V prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút· Zriaďovacia listina NSSDR· 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2 Procedurálne podmienky · Plán činnosti NSSDR a jeho pravidelné aktualizácie · Prevádzkový poriadok NSSDR · 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.3 a kapitola 2.7 · Postup (metodika) komunikácie so záujemcom o službu · Postup pri uzatváraní zmluvy · Pravidlá (práva a povinnosti) užívateľov služieb NSSDR · Informačné materiály pre záujemcov a užívateľov (v rozličných formách – písomné, audiovizuálne, piktogramové...) · Dokumentácia od začatia poskytovania služieb NSSDR 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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 opísaných metód – metód 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.5 Individuálne plánovanie · Individuálne plány pre každého užívateľa · Hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby · Metodika pre individuálne plánovanie

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.

Dokumenty, v ktorých môže NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.6 Prevencia krízových situácií · Prevádzkový poriadok NSSDR (alebo obdobný dokument, v ktorom sú zadané 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.7 Poskytovanie informácií · Postup (metodika) komunikácie so záujemcom o službu · Prevádzkový poriadok NSSDR · 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola Postavenie NSSDR 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 NSSDR (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 zabezpečených 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.9 Zisťovanie spokojnosti · Pravidlá na 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 neľimitujú 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.
Dokumenty, v ktorých môže NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 2.10 Hodnotenie sociálnej služby · Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NSSDR) · Plán činnosti NSSDR a jeho pravidelné aktualizácie · Plán supervízie · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · V prípade neverejného poskytovateľa – Stanovy, Štatút · Zriaďovacia listina NSSDR · 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 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 cielavedome 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 3.1 Personálne zabezpečenie · Strategická vízia (poslanie, hodnoty, ciele, stratégia, plán a účel poskytovania NSSDR) · Doklad o oboznamovaní zamestnancov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov (napr. zápisy z porád, podpísané formuláre o oboznámení...) · Plán činnosti NSSDR a jeho pravidelné aktualizácie · Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov · Dokument obsahujúci organizačnú štruktúru NSSDR · 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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/NSSDR⁴⁴ · Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov · Dokument obsahujúci organizačnú štruktúru NSSDR · 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

⁴⁴ Dostupná na: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_kc/29_04_2016_AKTUALIZACIA/Priloha_c._4_Prirucky_Postup_pri_obsadzovaní_pracovnych_pozicií_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 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.
Dokumenty, v ktorých môže NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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 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.
Dokumenty, v ktorých môže NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – kapitola 4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby · Prevádzkový poriadok NSSDR · 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, komunite 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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 NSSDR kritérium spracovať:	<ul style="list-style-type: none"> · Štandardy NSSDR – 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, majúc na zreteli individuálne rozdiely, kultúrnu, náboženskú, národnostnú a etnickú rôznorodosť,
- b) usiluje sa o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť.

1.3 Dôležitosť medziľudských vzťahov

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) rozpoznáva dôležitosť medziľudských vzťahov,
- b) snaží sa posilňovať a splnomocňovať³ ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje sa o podporu riešenia problémov v medziľudských 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 komunit,
- 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 komunit, 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 najlepšie 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 stáže, 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 pracovišku

(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 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,
 - konštruktívnou a zodpovednou kritikou nevhodnej praxe,
 - publikačnou činnosťou,
 - sústavným vzdelávaním sa.
- (3) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce neustále udržiava profesionálne vystupovanie na úrovni vysokého štandardu. Uvedomuje si, že jeho profesionálne správanie ovplyvňuje dôveryhodnosť a verejnú mienku o profesii. 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 jedincem, 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 kodex sociálných pracovníkov České republiky (2006),
- iné národné kódexy sociálnej práce.⁵

(5) Profesionálna 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).