

Štandardy kvality komunitných centier

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

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

Autorský kolektív pôvodného znenia (v abecednom poradí): PhDr. Miroslava Čerešníková, PhD., Mgr. Miroslava Hapalová, Mgr. Anastazij Momot, PhD., Prof. PhDr. Michal Oláh, PhD., Mgr. Jurina Rusnáková, PhD.

Autori aktualizácie: Mgr. Marek Sušinka, Mgr. Jozef Mihalčin

Odborná spolupráca pri aktualizácii: Prof. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

Obsah

Zoznam najčastejšie používaných skratiek	4
Úvod.....	5
Sociálna služba komunitné centrum	6
Cieľová skupina KC	6
Základné činnosti KC	7
Komunita	7
1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.....	9
1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody.....	9
1.1.1 Základné pravidlá dodržiavania práv prijímateľov	9
1.1.2 Práva prijímateľov KC.....	10
1.1.3 Situácie možného konfliktu záujmov	12
1.1.4 Zásady vzťahu zamestnanca a prijímateľa	13
1.1.5 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	13
1.1.6 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	14
1.1.7 Podnety k sebareflexii.....	14
1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby	15
1.2.1 Pravidlá medializácie KC z hľadiska ochrany prijímateľov	15
1.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	16
1.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	17
1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov	18
1.3.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	19
1.3.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	19
2 Procedurálne podmienky.....	20
2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby	20
2.1.1 Účel a obsah sociálnej služby KC	20
2.1.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	23
2.1.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC	24
2.1.4 Podnety k sebareflexii.....	24
2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby.....	25
2.2.1 Druh, forma, miesto a čas	25
2.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	25

2.2.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	26
2.3	Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby ..	27
2.3.1	Zmluva o poskytovaní sociálnej služby	27
2.3.2	Pravidlá pri uzatváraní zmluvy	28
2.3.3	Postup pri uzatváraní zmluvy	28
2.3.4	Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb	29
2.3.5	Evidencia prijímateľov a ochrana osobných údajov	29
2.3.6	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	31
2.3.7	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	31
2.4	Kritérium: Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby	32
2.4.1	Odborné postupy.....	32
2.4.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	36
2.4.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	36
2.5	Kritérium: Individuálne plánovanie	37
2.6	Kritérium: Prevencia krízových situácií.....	37
2.6.1	Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií	38
2.6.2	Možné porušenie práv prijímateľov	38
2.6.3	Prostriedky telesného a netelesného obmedzenia	39
2.6.4	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	39
2.6.5	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	40
2.6.6	Podnety k sebareflexii.....	40
2.7	Kritérium: Poskytovanie informácií.....	41
2.7.1	Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu	41
2.7.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	43
2.7.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	43
2.8	Kritérium: Sprostredkovanie iných verejných služieb	44
2.8.1	Sprostredkovanie iných verejných služieb	44
2.8.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	45
2.8.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	45
2.8.4	Podnety k sebareflexii.....	45
2.9	Kritérium: Zisťovanie spokojnosti	46
2.9.1	Zisťovanie spokojnosti	46

2.9.2	Sťažnosti	47
2.9.3	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	47
2.9.4	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	48
2.9.5	Podnety k sebareflexii	48
2.10	Kritérium: Hodnotenie sociálnej služby	49
2.10.1	Hodnotenie sociálnej služby.....	49
2.10.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	50
2.10.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	50
2.10.4	Podnety k sebareflexii	51
3	Personálne podmienky	52
3.1	Kritérium: Personálne zabezpečenie.....	52
3.1.1	Personálne zabezpečenie KC.....	52
3.1.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	54
3.1.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	54
3.2	Kritérium: Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	55
3.2.1	Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	55
3.2.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	56
3.2.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	56
3.3	Kritérium: Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti	57
3.3.1	Profesijný rozvoj pracovníkov	57
3.3.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	58
3.3.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	59
3.4	Kritérium: Systém supervízie	60
3.4.1	Supervízia	60
3.4.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	61
3.4.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	61
4	Prevádzkové podmienky.....	62
4.1	Kritérium: Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby	62
4.1.1	Prevádzkové podmienky	62
4.1.2	Sumarizácia požiadaviek ZoSS	63
4.1.3	Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	63
4.2	Kritérium: Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe	64

4.2.1 Informovanosť o KC	64
4.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	65
4.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	65
4.3 Kritérium: Výročná správa	66
4.3.1 Výročná správa/záverečný účet	66
4.3.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	67
4.3.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	67
4.4 Kritérium: Pravidlá prijímania darov	68
4.4.1 Prijímanie darov.....	68
4.4.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS	68
4.4.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC.....	69
4.4.4 Podnety k sebareflexii.....	69
Záver	70
Zoznam použitých zdrojov	71
Literatúra	71
Právne predpisy	71
Elektronické zdroje	72
Prílohy	73
Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky	73
Kvalifikačné predpoklady a výberové kritériá zamestnancov KC podľa NP BOKKÚ	84
Personálna štruktúra a pracovné profily zamestnancov KC podľa NP KS MRK – II. Fáza	89
Zoznam metodík pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie.....	94

Zoznam najčastejšie používaných skratiek

KC	Komunitné centrum
NP BOKKÚ	Národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni
NP KS MRK – II. Fáza	Národný projekt Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít – II. Fáza
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

Úvod

Vážený poskytovateľ,

vážené zamestnankyne a zamestnanci KC,

dostávajú sa Vám do rúk aktualizované Štandardy KC. Možno Vás prekvapuje, prečo bolo potrebné meniť tento dokument, keď len pred nejakým obdobím bol publikovaný ten pôvodný. V skutočnosti však nejde o nový dokument. Doplnením názvu na „Štandardy kvality KC“ sa chce dosiahnuť lepšia súladnosť názvu dokumentu s jeho skutočným obsahom zameraným na štandardy kvality podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Čo sa týka samotného obsahu, sú vykonané len menšie zmeny pôvodného textu tak, aby bol súladný s platnou sociálnou legislatívou, meniacou sa terminológiou a aby zároveň odrážal Vašu stále sa vyvíjajúcu skúsenosť so zavádzaním kvality sociálnej služby KC. Navyše, je to text, ktorý by už nemal byť natoľko viazaný len na národný projekt „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (pokračovateľa národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“) a na jeho poskytovateľov. Ambíciou je, aby sa stal pomôckou pre všetkých poskytovateľov KC, bez ohľadu na to, či boli alebo sú v nejakom projekte angažovaní alebo nie.

V dotazníkovom prieskume, ktorý sme zorganizovali v máji 2021 k bližšej špecifikácii potreby aktualizácie, sme sa Vás pýtali, v čom by mali byť Štandardy KC z roku 2017 zmenené. Väčšina z Vás uviedla, že zásadnejšie zmeny potrebné nie sú. Čo sa však očakáva, je najmä zosúladenie textu s platnou legislatívou.

Boli medzi Vami však aj takí, ktorí žiadali, aby bola posilnená praktická stránka Štandardov KC, t. j. aby ste z nich vedeli vyčítať, čo je v jednotlivých situáciách pri organizovaní a poskytovaní sociálnej služby KC správne a aby boli postupy a metódy zjednotené pre všetkých poskytovateľov KC. Možnosť naplnenia takéhoto očakávania je však cez dokument typu Štandardov pomerne limitovaná. Štandardy KC boli od počiatku spracovávané so zámerom podporiť Vás v hlbšom pochopení „ducha zákona“, t. j. čo znamená aplikovať všeobecne vymedzené záväzky poskytovateľov na úseku kvality v osobitnom druhu sociálnej služby, ktorou je KC. Čo to však znamená u konkrétneho poskytovateľa KC, na to môže kvalifikovane zodpovedať len poskytovateľ sám. Úprimne veríme, že ak sa budete vo svojej práci opierať o všeobecne vymedzené pravidlá ustanovené v zákone o sociálnych službách, kombinované s aktualizovanými Štandardmi šitými na mieru Vášho druhu sociálnej služby, tú správnu cestu a riešenia pre Vás a užívateľov Vašej sociálnej služby si určite nájdete. Ponúkame Vám k tomu aj súbor metodík pre jednotlivé odborné činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie (odkazuje na ne príloha) či príklady naplňovania jednotlivých záväzkov podľa zákona, ktorými je popretkávaný celý hlavný text aktualizovaných Štandardov KC. Na niektorých miestach pridávame aj podnety k reflexii vlastnej praxe, ktorá Vám môže rovnako napomôcť hľadať tú najoptimálnejšiu cestu ku kvalite.

Sociálna služba komunitné centrum

Poskytovanie sociálnej služby v Komunitnom centre (ďalej len „KC“) je regulované zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoSS“ alebo „zákon o sociálnych službách“).

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 i hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.

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

Komunitné centrum patrí medzi služby s **nízkoprahovým charakterom** (§ 24 ods. 3 ZoSS), je ľahko dostupné všetkým záujemcom v lokalite a zároveň je zacielené na sprístupňovanie iných služieb podľa potrieb cieľových skupín (napríklad iných sociálnych a verejných služieb). Sociálna služba sa poskytuje anonymne bez preukazovania identity záujemcu/prijímateľa dokladom totožnosti a bez ohľadu na prejavy použitia návykovej látky. Cieľom KC je uľahčiť prijímateľom kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám, prístup k podpore a pomoci, a tým podporiť ich začlenenie do spoločnosti.

Cieľová skupina KC

Cieľová skupina je v § 24d ZoSS určená prostredníctvom vymedzenia nepriaznivých sociálnych situácií, v ktorých sa majú nachádzať budúci prijímatelia sociálnej služby. Pre KC konkrétne § 2 ods. 2 písm. h) ZoSS, v ktorom je uvedené, že nepriaznivá situácia je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy **pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby,**

Základné činnosti KC

Význam KC spočíva predovšetkým v jeho „obsahu“, teda v činnostiach a aktivitách, ktoré ponúka. Tie by mali vychádzať z potrieb cieľových skupín, reagovať na problémy v komunitách¹, nadväzovať na východiská komunitnej práce smerujúce k posilňovaniu jednotlivcov a komunit a k spoločenskej súdržnosti a samozrejme, byť v súlade s aktuálnou legislatívou.

Činnosť v KC definuje § 24d ZoSS, v ktorom je uvedené, že v KC sa fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. h)

a) poskytuje

1. základné sociálne poradenstvo,
2. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
3. pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia,

b) vykonáva preventívna aktivita,

c) zabezpečuje záujmová činnosť.

V KC sa vykonáva komunitná práca a komunitná rehabilitácia. Sociálnu službu v KC možno poskytovať **ambulantnou** sociálnou službou a **terénnou formou** sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.

Okrem týchto obligatórnych činností, má každé KC (v súlade s § 15 ZoSS) možnosť vykonávať a zabezpečovať aj iné činnosti, dokonca aj také, ktoré ZoSS neupravuje, ak zvyšujú kvalitu sociálnej služby.

Bližší popis jednotlivých činností je uvedený v kapitole 2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby.

Komunita

Za jeden zo základných znakov komunity sa považuje zdieľanie vzťahov, lojalita a vzájomná solidarita medzi jej členmi, pocit „spoločného dobra“ a spolupatričnosti². Prikláňame sa k vymedzeniu, s ktorým pracuje sociálna práca, kedy komunita s vyššie uvedenými znakmi môže byť chápaná ako **výsledok úsilia profesionálov** v oblasti komunitnej práce a **zástupcov komunity**. Pociť komunita a vzájomná solidarita medzi jej členmi môže byť práve dôsledkom práce v komunite.

¹ Množné číslo v tomto prípade nie je použité náhodne. V slovenskej praxi definujeme komunitu ako **teritoriálnu** (geografický priestor je spravidla základným definičným rámcom komunity), no bez presnejšieho určenia jej hraníc. To znamená, že komunita nemusí byť „ohraničená“ formálne (napr. obec) a jej veľkosť nie je rozhodujúca. Dôležitejšie sú neformálne (členmi komunity a jej okolím vnímané) hranice – preto sa môže stať, že KC pracuje s viacerými teritoriálnymi komunitami a jedným z jeho cieľov je vytvoriť priestor na prepájanie komunit. Okrem toho môže KC pracovať s komunitami v rámci obce, ktoré spájajú spoločné ciele.

² Napr. Bauman, Z. 2006. *Komunita*; Hartl, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*; Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*.

Komunita môže byť pracovníkmi KC vnímaná³:

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

Podľa ZoSS je komunita skupina osôb, ktorá žije v určitom zoskupení určenom najmä ulicou, mestskou časťou, obcou, mestom a ktorú spájajú spoločné záujmy, hodnoty a ciele⁴.

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

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

³ Podľa Fellin, Kramer, Specht In Kirst – Ashman, K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizations and communities*.

⁴ § 4 ods.3 ZoSS.

1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

1.1 Kritérium: 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

1.1.1 Základné pravidlá dodržiavania práv prijímateľov

Základný rámec ochrany práv prijímateľov je tvorený nasledovnými pravidlami, ktoré dodržiajú pracovníci a spolupracovníci KC (dobrovoľníci, stážisti a ďalší):

1. Pracovníci KC sú oboznámení, rešpektujú a riadia sa ľudskými právami, vyjadrenými vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv (z roku 1948), Dohovore o právach dieťaťa (z roku 1989) a v ďalších dokumentoch⁵. Dodržiavanie základných ľudských práv v praxi aj ochraňujú a presadzujú (napr. v situáciách, kedy sa u prijímateľov sociálnych služieb stretnú s ich porušovaním zo strany iného jednotlivca či subjektu).
2. Pracovníci a spolupracovníci KC konajú v prospech prijímateľov sociálnych služieb a cieľových skupín KC.
3. Pracovníci a spolupracovníci rešpektujú právo každého človeka na využitie služieb KC, ale aj právo službu odmietnuť či prerušiť ďalšiu spoluprácu.
4. Pracovníci a spolupracovníci zachovávajú mlčanlivosť o tých skutočnostiach o prijímateľoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s výkonom svojej práce.

⁵ V medzinárodných ľudsko-právnych dokumentoch, ako je napríklad Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (z roku 1950), Európska sociálna charta (1961) a jej revíziu (z roku 1996), Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1987), Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006), Charta základných práv Európskej únie (z roku 2007), ale aj v nadväznej národnej legislatíve: Ústava SR (zákon č. 460/1992 Z. z.), Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (tzv. antidiskriminačný zákon), Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Pred začiatkom priamej práce by mali túto skutočnosť deklarovať aj písomne, podpisom dohody o mlčanlivosti.

5. Pracovníci sa riadia Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky (Príloha č. 1).
6. Pokiaľ pracovník zistí, že prijímateľ je v situácii, s ktorou mu nie je schopný odborne pomôcť alebo sa nachádza v situácii konfliktu záujmov, je jeho povinnosťou distribuovať prijímateľa inému odborníkovi v danej oblasti.
7. Pracovníci KC pristupujú ku všetkým prijímateľom rovnocenne, partnersky a nedirektívne.
8. Pracovníci rešpektujú autonómiu každého prijímateľa, podporujú ho v utváraní vlastných názorov a v prijímaní zodpovednosti a dôsledkov za svoje rozhodnutia. Pracovníci KC podporujú prijímateľov v samostatnej formulácii životných cieľov, ale aj cieľov spolupráce s KC.
9. KC navštevujú ľudia s rôznou etnickou, náboženskou, rasovou, sociálnou alebo inou príslušnosťou, či sexuálnou orientáciou. Pracovníci a spolupracovníci KC sa usilujú o ich integráciu a inklúziu (do skupiny v KC, ale aj v rámci širšej spoločnosti). Pracovníci KC dbajú na to, aby svojím konaním uchránili prijímateľov pred predsudkami, diskrimináciou a negatívnym hodnotením a podporovali vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch i KC.
10. Pokiaľ prijímateľ KC z rôznych dôvodov nemôže alebo nechce využívať služby KC priamo v priestoroch KC a povaha služby to dovoľuje, pracovníci KC s ním spolupracujú v jeho prirodzenom prostredí alebo v prostredí, ktoré si sám vybral⁶.
11. V prípade, ak poskytovateľ nedodržiava povinnosti podľa § 10 ZoSS (prostriedky telesného a netelesného obmedzenia), môže ísť o správny delikt.

1.1.2 Práva prijímateľov KC

KC má definované konkrétne a pre prijímateľov zrozumiteľné práva, ktoré sú v KC umiestnené na viditeľnom mieste a s ktorými sú oboznámení záujemci o sociálnu službu a prijímatelia, a zároveň všetci zamestnanci a spolupracovníci KC. Práva prijímateľov sa opierajú o základné ľudské práva a slobody a o práva pri poskytovaní sociálnych služieb, ktoré sú definované ZoSS.

- **Právo na súkromie**

- o Pracovníci KC rešpektujú súkromie každého prijímateľa. Tomu je prispôsobené všetko konanie pracovníkov vo vzťahu k prijímateľom (napr. rešpektovanie nedotknuteľnosti osobných vecí, rešpektovanie práva na odmietnutie poskytnutia odpovede a pod.).
- o Každý pracovník a spolupracovník KC je viazaný dohodou o mlčanlivosti, na základe ktorej sa zaväzuje neposkytovať súkromné a osobné informácie o prijímateľoch

⁶ Za predpokladu, že poskytovateľ má registrovanú aj terénnu formu sociálnej služby.

tretím osobám bez súhlasu prijímateľa. Rovnakým záväzkom je viazaný samotný poskytovateľ sociálnej služby KC.

- **Právo na dôstojné zaobchádzanie**
 - o Pracovníci a spolupracovníci KC rešpektujú dôstojnosť a individualitu každého prijímateľa. Navzájom sa rešpektujú a vypočujú každý názor.
 - o Jednostranné tykanie prijímateľom nie je vhodné. Forma oslovovania (tykanie/vykanie) vychádza zo vzájomnej dohody. Pokiaľ sa zamestnanci s prijímateľmi nedohodnú na vzájomnom tykaní, prijímateľom nad 15 rokov pracovníci a spolupracovníci KC spravidla vykaajú.
- **Právo na osobnú slobodu a slobodu pobytu**
 - o Prijímatelia môžu kedykoľvek v čase otváracích hodín opustiť budovu KC a slobodne sa do nej vrátiť a majú právo sa nezúčastniť prebiehajúcich aktivít. Obmedzenie zúčastniť sa aktivity sa môže uplatniť napr. v prípade, ak sa prijímateľ chce zapojiť do už prebiehajúcej aktivity alebo je aktivita určená pre inú cieľovú skupinu (definovanú napr. vekom, pohlavím alebo inak). Obmedzenia sa môžu taktiež uplatniť v prípade, ak by počet prítomných prijímateľov presiahol kapacitu KC definovanú v Prevádzkovom poriadku KC, ktorá zohľadňuje kapacitu priestorov, ako aj počet prítomných pracovníkov a spolupracovníkov KC tak, aby bola zachovaná bezpečnosť prijímateľov.
- **Právo slobodného prejavu**
 - o Prijímatelia sú podporovaní k vyjadrovaniu vlastných názorov, ale aj podnetov a námietok k službám KC, metódam a prístupom pracovníkov KC. Prijímatelia majú možnosť vyjadriť svoj názor aj anonymne.
- **Právo slobodne sa rozhodnúť a právo na primerané riziko**
 - o Pracovníci a spolupracovníci KC rešpektujú právo prijímateľa na slobodnú voľbu, ktorá môže napr. zahŕňať rozhodnutie ostať pasívny a nepracovať na zlepšení svojej situácie. Takéto rozhodnutie prijímateľa nie je prekážkou v prístupe ku základným službám poskytovaným v KC. Pracovníci a spolupracovníci KC taktiež rešpektujú právo človeka odmietnuť aktuálnu ponuku KC na spoluprácu s ním, čo netvorí prekážku pre spoluprácu v budúcnosti.

Ako ochranu pred porušovaním práv prijímateľov (i zamestnancov KC) a pokojnejšie i príjemnejšie poskytovanie sociálnej služby, je vhodné a potrebné, aby malo každé KC vypracované „pravidlá KC“⁷. Je nevyhnutné, aby tieto pravidlá boli zrozumiteľné pre všetkých prijímateľov (je preto vhodné do ich tvorby i kontroly zrozumiteľnosti angažovať samotných prijímateľov) spracovaním vo forme pre prijímateľov zrozumiteľného textu a zverejnené na viditeľnom mieste v KC i mimo KC (napr. webové stránky, sociálne siete, letáky...). Medzi tieto pravidlá môže patriť napr. rešpektovať ostatných (nezneužívať slabších, nikoho neurážať, dodržiavať pravidlá slušného správania), nevyvolávať konflikty, nenosiť do KC

⁷ Názov týchto pravidiel môže byť rôzny, záleží od kreativity zamestnancov. Dôležité je, aby v ňom boli jasne a zrozumiteľne upravené pravidlá „pobytu“ v KC.

nebezpečné predmety, nepoškodzovať vybavenie KC, nebrať si z KC veci domov bez dovolenia a pod.

Súčasťou týchto pravidiel by mali byť aj transparentné dôsledky za ich nedodržiavanie. Pravidlá KC je vhodné priebežne aktualizovať a môžu byť vytvorené zvlášť pre rôzne cieľové skupiny (napr. pre deti v predškolskom klube, pre mládež v nízkoprahovom klube, pre seniorov...).

Za účelom predchádzania možného porušovania práv prijímateľov má KC vypracované **postupy a pravidlá riešenia krízových situácií** (bližšie pozri kapitolu 2.6 Prevencia krízových situácií). Pravidlá a postupy riešenia krízových situácií nemusí mať KC spracované v samostatnom dokumente, môžu tvoriť napr. súčasť Prevádzkového poriadku KC.

1.1.3 Situácie možného konfliktu záujmov

V rámci činnosti KC môžu nastať situácie, ktoré môžu viesť ku konfliktu záujmov medzi záujmami inštitúcie/pracovníka/spolupracovníka KC a záujmami prijímateľov. Konflikt záujmov je situácia, kedy oprávnený (legálny a legitímny) záujem prijímateľa je v rozpore s oprávneným záujmom poskytovateľa/zamestnancov KC.

V nasledujúcej časti uvádzame **príklady** najčastejších z nich, spolu s možným postupom zo strany pracovníkov KC:

- **Prijímateľ je rodinný príslušník pracovníka alebo majú iný typ osobného vzťahu:**
 - o Daný pracovník reflektuje príbuzenský či iný vzťah a dbá na to, aby táto skutočnosť neovplyvňovala profesionálny výkon práce (zásada rovného prístupu ku všetkým prijímateľom). S touto situáciou je povinný oboznámiť pracovný tím a vysvetliť prijímateľovi špecifickosť situácie (odporučí prijímateľovi, aby nepriaznivú situáciu riešil, kvôli objektivite, s iným pracovníkom KC alebo spolupracujúcim odborníkom, napr. terénnym sociálnym pracovníkom).
 - o Pracovník a spolupracovník KC si je vedomý možnosti, že prijímateľ, s ktorým má nejaký typ osobného vzťahu, si môže nárokovať prednostné zaobchádzanie. Preto v týchto prípadoch osobitne dbá na to, aby sa správal spravodlivo ku všetkým prijímateľom.
- **Požiadavky poskytovateľa sociálnej služby (zamestnávateľa) na pracovníka KC sú v rozpore s postavením KC ako sociálnej služby**
 - o Pracovníci KC sa pri výkone odborných a ďalších činností v KC riadia legislatívnym vymedzením KC ako sociálnej služby⁸, svojou pracovnou náplňou, týmito štandardami, ako aj Etickým kódexom, súčasťou ktorého je požiadavka primárnej zodpovednosti pracovníka voči prijímateľom. Pokiaľ zamestnávateľ od pracovníka KC požaduje zastupovanie jeho vlastných záujmov, ktoré nesúvisia s výkonom práce v KC alebo sú dokonca protichodné voči záujmom prijímateľov (ako príklad možno uviesť priame vyberanie poplatkov/nedoplatkov za iné, nesúvisiace služby), pracovník KC odmietne zastupovať záujmy poskytovateľa. O tejto skutočnosti informuje svojich kolegov v tíme KC.

⁸ §24d zákona o sociálnych službách.

1.1.4 Zásady vzťahu zamestnanca a prijímateľa

- Pracovník si chráni svoje súkromie (nezdôveruje sa prijímateľom so svojimi vlastnými problémami, neposkytuje prijímateľom súkromné telefónne číslo, nepridáva si prijímateľov ako priateľov na sociálnych sieťach a pod.)
- Pracovník nerozoberá s prijímateľmi interné skutočnosti týkajúce sa organizácie.
- Pracovník pre seba a prijímateľov zreteľne odlišuje pracovnú a mimopracovnú dobu.
- Pracovník sa plánovite nestretáva s prijímateľmi mimo pracovnú dobu, nerobí si z prijímateľov kamarátov.
- Pracovník nevyužíva prijímateľov vo svoj osobný prospech.
- Pracovník nepožičiava a nedáva prijímateľom žiadne peniaze, ani iné osobné veci.
- Pracovník prijímateľom nedáva žiadne návykové látky, a to ani cigarety. Ani im ich nenakupuje a nesprostredkováva.
- Pracovník s prijímateľmi nefajčí, ani nekonzumuje alkohol či iné omamné látky.
- Pracovník nemá žiaden sexuálny kontakt s prijímateľmi, vyvarováva sa dvojzmyslov a sexuálnych narážok pri rozhovore s prijímateľmi.

1.1.5 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Písomne vypracované postupy, pravidlá, podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd.
- Poskytovateľ aktívne zabezpečuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.
- Zamestnanci poznajú základné ľudské práva a slobody prijímateľov vo vzťahu k poskytovanej sociálnej službe KC, pri poskytovaní sociálnej služby ich rešpektujú a naplňujú.
- Zamestnanci poznajú situácie porušenia základných ľudských práv a slobôd, dokážu uviesť konkrétne príklady zo svojej praxe.
- Písomný dokument obsahuje také oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd, ktoré sú relevantné k podmienkam sociálnej služby KC.
- Pri identifikácii možného porušenia práv si je poskytovateľ KC vedomý a vychádza z:
 - individuálnej situácie prijímateľov,
 - miery závislosti prijímateľov na sociálnej službe,
 - dĺžky poskytovania sociálnej služby,
 - umiestnenia sociálnej služby, vybavenia, priestorov, personálneho zabezpečenia,
 - priebehu a spôsobu poskytovania sociálnej služby.
- Pravidlá obsahujú príklady vhodných postupov v konkrétnych situáciách v KC.
- Zamestnanci sa podieľajú na vytváraní alebo aktualizácii pravidiel a využívajú príklady dobrej praxe.
- Je stanovená zodpovednosť zamestnancov, sú jasne stanovené sankcie, ktoré zodpovedajú vážnosti situácie a miere porušenia práv.

- Existuje dôkaz, že poskytovateľ vyhodnocuje vzniknuté situácie porušenia základných ľudských práv a slobôd. Získané skúsenosti využíva k prijatiu systémových opatrení, ktoré ďalšiemu porušeniu zamedzujú alebo ich minimalizujú.
- Zamestnanci podporujú prijímateľov v naplňovaní ich práv.
- Prijímatelia sú preukázateľne zrozumiteľne informovaní o svojich právach.
- Prijímatelia sú si vedomí svojich práv a slobôd v bežných denných situáciách a v rozhovoroch potvrdzujú partnerský prístup i to, že sociálna služba rešpektuje ich práva.
- Základné ľudské práva a slobody nie sú venované výhradne prijímateľom, ale týkajú sa všetkých ľudí. Aj zamestnanci KC majú svoje práva a majú byť o nich informovaní. Rovnako tak by o právach zamestnancov mali byť informovaní prijímatelia.

1.1.6 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Poskytovateľ nemá písomne vypracované postupy dodržiavania ľudských práv v konkrétnych situáciách.
- Poskytovateľ nezabezpečuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.
- Poskytovateľ nezabezpečuje ochranu pred diskrimináciou.
- Zistené (napr. kontrolným orgánom) situácie porušenia základných ľudských práv a slobôd.
- Poskytovanie sociálnej služby nevychádza z individuálnych potrieb prijímateľov.
- Plošné a režimové opatrenia/zákazy.
- Poskytovateľ má nastavené také podmienky poskytovania sociálnej služby, ktoré vedú (mohli by viesť) k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov.
- Je nesúlad postupov popísaných v pravidlách a praxou.
- Poskytovateľ nepracuje vo vzťahu k zamestnancom tak, aby poznali a vedeli uplatňovať základné ľudské práva a slobody a predchádzať ich porušovaniu.
- Zamestnanci nepoznajú situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k porušeniu základných ľudských práv a slobôd a nepoznajú postupy, ako porušovaniu predchádzať.

1.1.7 Podnety k sebareflexii

1. Aké konkrétne práva majú prijímatelia v našom KC?
2. Ktoré základné ľudské práva a slobody prijímateľov považujeme v KC za najohrozenejšie a prečo?
3. K akému porušeniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov by v našom KC mohlo dôjsť?
4. Ako je možné týmto situáciám predchádzať?

1.2 Kritérium: 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 Pravidlá medializácie KC z hľadiska ochrany prijímateľov

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

Pri akejkoľvek medializácii sa však KC riadi nasledovnými **pravidlami**:

1. Na prvom mieste je vždy prijímateľ. V prípade, že by mu mohla verejná publicita uškodiť, je od nej upustené.
2. Akékoľvek informácie o prijímateľoch služieb KC sa zverejňujú tak, aby neprispievali k ich stigmatizácii, podpore predsudkov či negatívnych stereotypov o prijímateľoch, celých skupinách či komunitách.
3. Pri medializácii konkrétneho prípadu/príbehu prijímateľa je nevyhnutný súhlas prijímateľa s jeho zverejnením.
4. Za účelom ochrany prijímateľov nie sú pri medializácii uvádzané ich celé mená. Vo výnimočných prípadoch je možné meno uviesť, avšak vždy s písomným súhlasom prijímateľa a po jeho oboznámení sa so všetkým, čo bude zverejnené a s možnými dôsledkami zverejnenia informácií.
5. K zverejnenému audiovizuálnemu materiálu je vhodné doplniť krátky komentár či popis, ak z iného sprievodného textu nie je zrejmé čoho sa týka. Teda nemali by sa napr. na sociálnych sieťach objavovať len samotné fotografie bez popisu, pretože by mohli zbytočne podporovať stereotypy či nesprávne pochopenie.
6. Pri vytváraní obrazových a audiovizuálnych materiálov (napr. fotografie, videonahrávky), na ktorých sú prijímatelia jasne identifikovateľní, je nutné požiadať ich o udelenie písomného súhlasu s vytváraním, spracovávaním, uchovávaním a zverejňovaním takéhoto typu materiálu. KC je povinné v prípade:

- a) maloletých prijímateľov⁹, požiadať o udelenie písomného súhlasu zákonného zástupcu dieťaťa a (minimálne o ústny) informovaný súhlas aj dieťa samotné;
- b) prijímateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony, požiadať o udelenie písomného súhlasu súdom ustanoveného opatrovníka.

V prípade nepľnoletých prijímateľov môže KC, po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti, požiadať o udelenie súhlasu samotného prijímateľa¹⁰. KC zároveň nemôže vyhotovovať a/alebo zverejňovať obrazové a audiovizuálne materiály, ktoré by znižovali dôstojnosť prijímateľov. Uvedené pravidlá sa týkajú zverejňovania informácií, obrazového či audiovizuálneho materiálu v priestoroch KC, na verejných podujatiach, na webových stránkach, v propagačných materiáloch, na sociálnych sieťach (napr. Facebook, instagram a pod.) a vo všetkých ďalších typoch médií (napr. printové médiá, TV, rozhlas).

1.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Rešpektovanie a aktívna podpora prijímateľov KC (identita a osobná nezávislosť).
- Poskytovanie sociálnej služby KC v súlade s individuálnymi potrebami jej prijímateľov.
- Poskytovateľ realizuje podporu prijímateľov vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, tie zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom.
- Aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnanie a prístup k individualizovanej podpore.
- Poskytovateľ má písomne vypracované postupy podpory rozvoja (schopností, zručností, vedomostí) prijímateľov.
- Vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch.
- Poskytovateľ formou aktivít nasmerovaných smerom ku komunite vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov.
- Zamestnanci rozumejú spôsobom, ako prijímatelia vyjadrujú svoju vôľu, súhlas a nesúhlas.
- Zamestnanci podporujú prijímateľov vo vyjadrovaní vlastnej vôle a v rozhodovaní, dokážu uviesť príklady a popísať situácie.
- Zamestnanci pracujú s primeraným rizikom prijímateľov (neuplatňujú neprimeranú ochranu), dokážu uviesť príklady a popísať situácie.
- Prijímatelia KC môžu uplatňovať vlastnú vôľu v konaní a rozhodovaní.
- Zamestnanci vedia o situáciách, v ktorých by sociálna služba mohla vyvolávať predsudky a negatívne hodnotenie. Vedia, ako v takýchto situáciách postupovať.

⁹ Pre účely Štandardov komunitných centier a so zreteľom na potrebu zohľadnenia zmien v psycho-sociálnom statuse prijímateľov sa za „maloleté“ považujú osoby, ktoré nedosiahli 15 rokov veku a za „nepľnoleté“ považujú osoby od narodenia do 18 rokov veku. V súlade s uvedeným sa pre účely Štandardov KC kategória maloletých osôb chápe ako osobitná podskupina nepľnoletých osôb, ktorá si vyžaduje zvýšenú úroveň právnej ochrany (najmä sociálno-právnej ochrany). Za „pľnoleté“ sa považujú osoby, ktoré dovŕšili 18 a viac rokov veku. Pred dosiahnutím tohto veku sa pľnoletosť nadobúda len zo zákona (§ 8 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, Občiansky zákonník) a to uzavretím manželstva so súhlasom súdu. Takto nadobudnutá pľnoletosť sa nestráca ani zánikom manželstva, ani vyhlásením manželstva za neplatné.

¹⁰ V zmysle § 9 zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občiansky zákonník).

1.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Zamestnanci nepodporujú prijímateľov vo vyjadrovaní vlastnej vôle a rozhodovaní, nerozumejú spôsobom a prejavom prijímateľov, ktorí chcú vyjadriť vlastnú vôľu inak, než verbálne.
- Uplatnenie vlastnej vôle prijímateľov sa vzťahuje len na niektorých (napr. je deklarované, že prijímatelia môžu chodiť kam chcú, ale v skutočnosti sa to týka iba mobilných; prijímatelia si môžu vybrať lekára, ale v skutočnosti len tí, ktorých k lekárovi odvezie rodina, a pod.).
- Poskytovateľ nemá vypracované postupy podpory rozvoja prijímateľov (ich schopností, zručností, vedomostí).
- Nepodporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch.
- Poskytovateľ sa vyjadruje negatívne a nevhodne o prijímateľoch, nepracuje aktívne s predsudkami voči prijímateľom a vo svojich vyjadreniach podporuje negatívne stereotypy.
- Skupinové zaobchádzanie, zamestnanci nepodporujú partnerský a individuálny prístup.
- Podriaďovanie spolupráce s prijímateľmi režimovým možnostiam.
- Oslovovanie a zaobchádzanie neprimerané veku a sociálnemu statusu prijímateľov.
- Poskytovateľ realizuje aktivity bez ohľadu na individuálne potreby a požiadavky prijímateľov.
- Poskytovateľ nemapuje a nezisťuje individuálne potreby prijímateľov.

1.3 Kritérium: 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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.

1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov

Kritérium rešpektovania vzťahov, rodiny a komunity v podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby je orientované na začlenenie prijímateľa do spoločenského prostredia komunity, rešpekt k rodine, z ktorej pochádza a na právo na rovnosť príležitosti. Poukazuje na význam rodinného prostredia a prostredia, v ktorom žije rodina prijímateľa. Často prevláda skepsa voči udržiavaniu a rozvíjaniu vzťahov s rodinou, ak sa jedná o človeka v nepriaznivej životnej situácii. Nepriamo a neúmyselne sa vytvára sociálne vákuum medzi prijímateľom a jeho rodinnou a užšou sociálnou sieťou. Pracovníci v sociálnych službách to často považujú za odôvodnené a bežné. Zložitá rodinná situácia, prípadne geografické odlúčenie a nepriaznivá sociálna situácia prijímateľa, 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, a to mať pravidelný kontakt a vzťahy s rodinou a blízkymi osobami, sa zo strany poskytovateľov KC realizuje najmenej (Sušinka, 2018b).

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

Pre rozvíjanie podpory vzťahov v rodine a komunite cez aktivizáciu je potrebné poznať potreby prijímateľa a jeho preferencie v oblasti aktivít a záujmov. Na základe preferovanej aktivity sa hľadajú osoby, ktoré majú radi rovnakú aktivitu ako prijímateľ. Pre prácu so sociálnou sieťou prijímateľa je preto nevyhnutné využívať techniky a metódy sociálnej práce a individuálneho prístupu k prijímateľovi, pri ktorých sa zohľadňujú 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: a) na úrovni systematickej práce organizácie – v jednotlivých metodikách pre prácu s prijímateľom, v základných dokumentoch organizácie (stanovy, štatút, zriaďovacia listina a pod.), organizačných a prevádzkových poriadkoch a pod.; b) na individuálnej úrovni - ide predovšetkým o každé zaznamenanie individuálnej práce s prijímateľom (napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány a pod.).

1.3.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľov.
- Aktívna realizácia postupov na zapojenie a začlenenie sa prijímateľov do spoločnosti.
- Rešpektovanie prirodzených vzťahov prijímateľov v rámci rodiny a komunity.
- Poskytovateľ nenahrádza bežne dostupné verejné služby, a vytvára príležitosti, aby ich prijímatelia mohli využívať.
- Poskytovateľ aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí vytváraním porovnateľných východiskových podmienok pre všetkých záujemcov o sociálnu službu KC a jej prijímateľov.

1.3.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Poskytovateľ nemá vypracované postupy/stratégie podpory prijímateľov.
- Aktívne nepracuje na začleňovaní prijímateľov do spoločnosti.
- Nerešpektuje prirodzené vzťahy prijímateľov, ktoré majú vytvorené v rodine a komunitě.
- Zabraňuje kontaktu prijímateľov s ich rodinou a známymi.
- Poskytovateľ podmieňuje podporu jednotlivcovi spoluprácou zo strany jeho rodiny.
- Vnucovanie sociálnych kontaktov a účasti na spoločných (skupinových) aktivitách.
- Nedodržiavanie nestrannosti v kontakte s rodinou.
- „Služby pod jednou strechou“ (zvyšovanie závislosti prijímateľov na sociálnej službe).
- Informačná, priestorová a iná izolácia prijímateľov od rodiny/komunity.
- Poskytovateľ nespolupracuje s rodinou a blízkymi osobami prijímateľov.

2 Procedurálne podmienky

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním 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 potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 napĺňa 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 potencionálneho 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 Účel a obsah sociálnej služby KC

Poslaním KC je podpora pozitívnej zmeny, posilňovanie sociálnej súdržnosti v obci a presadzovanie sociálnej inklúzie znevýhodnených jednotlivcov a skupín obyvateľov. KC sa usiluje o **zmocňovanie (empowerment) k prekonávaniu problémov** (chápaného na individuálnej aj skupinovej úrovni), podporuje budovanie **občianskych komunit** kompetentných k prekonávaniu problémov a založených na participácii ich členov.

KC majú formulované „sebe vlastné“ ciele a úlohy, ktoré zahŕňajú identifikované potreby konkrétnych cieľových skupín, sú realizovateľné, merateľné a efektívne hierarchizované (hlavné ciele, čiastkové ciele). Každé KC pracuje v iných podmienkach a kontexte. Stanovovanie aj napĺňanie cieľov a úloh KC je prispôsobené východiskovej situácii, rešpektuje individuálne okolnosti a možnosti KC a obcí, v ktorých pôsobia, vyžaduje si postupnosť krokov („od malých zmien k väčším“), citlivosť vo vnímaní pripravenosti cieľových skupín a empatiu (viac počúvať, prispôbovať sa potrebám).

2.1.1.1 Vízia

Vízia je zameraná na budúcnosť. Vízia sa využíva na to, aby bola organizácia (KC) schopná identifikovať, kam smeruje. Vízia je predstava žiaduceho budúceho cieľového 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, ktorí sú zapojení do jej realizácie.

Na stanovenie dobrej vízie môže KC 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?)*
3. *Aké sú silné stránky a aktíva? (Aj organizácie, aj programov, ktoré organizácia poskytuje)*
4. *Aký je sen organizácie o konečnom stave? (Ako by to vyzeralo v perfektnom svete?)*
5. *Ako by vyzeral úspech organizácie? (Sušinka (ed.), 2018).*

2.1.1.2 Poslanie

Druhým krokom strategického plánovania v sociálnych službách je jasné definovanie poslania organizácie (KC). Poslanie by malo obsahovať účel a opis základných poskytovaných sociálnych služieb. Dobre stanovené poslanie organizácie (KC) slúži ako filter pre to:

- čo je pre KC dôležité,
- čo nie je dôležité,
- jasne stanovuje pre koho KC poskytuje služby,
- a prezentuje a komunikuje navonok a dovnútra smerovanie organizácie (KC).

Aj tu sú k dispozícii možné východiskové otázky na formulovanie poslania:

1. *Aký druh/typ služby alebo programu chce KC robiť? Je potrebný?*
2. *Prečo KC existuje a prečo vzniklo? (problémy/potreby)*
3. *Ako čo najširšie opísať prácu, ktorú chce KC robiť?*
4. *Pre koho chce KC poskytovať služby alebo robiť prácu?*
5. *Kde chce KC pracovať alebo kde pracuje?*

Poslanie by malo byť tvorené celým tímom zamestnancov KC. Je to totiž základný predpoklad, že sa s ním identifikujú. Malo by byť zrozumiteľné širokej verejnosti. Vždy by malo byť zverejnené so zhodným (pôvodným) obsahom. To však nemusí znamenať úplne rovnaké znenie - formulácie môžu byť prispôbené tomu, komu sú určené. Napr. na letáku pre prijímateľov KC budú odborné termíny vysvetlené tak, aby im porozumeli. Formulácia vízie a poslania je prvým krokom implementácie podmienok kvality do praxe. Ciele, princípy, vnútorné predpisy, koncepcie a strategické plány poskytovateľa KC vychádzajú zo strategickej vízie.

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

- **hodnoty** opisujú predovšetkým očakávané správanie zamestnancov v organizácii,
- **vízia** je efektom činnosti a viac orientovaná na budúcnosť – predstavuje motivačný pohľad **na budúcnosť**,
- **poslanie** sa líši od vízie v tom, že poslanie je dôvodom a príčinou činnosti a je orientované viac **na súčasnosť**,
- hodnoty, poslanie a vízia nemôžu bez seba existovať, lebo poslanie by sa, za krátky čas znehodnotilo a vízia bez posrania by bola len otázkou fantázie,
- vzťah vízie a posrania opisuje stav, kde sa chcú vidieť v budúcnosti tí, ktorí určujú strednodobé alebo dlhodobé ciele (Sušinka (ed.), 2018).

2.1.1.3 Ciele

Stanovené **ciele** sú dôkazom, že KC neposkytuje sociálnu službu náhodne, ale plánovane, že nestagnuje, ale vyvíja sa. Všetky ciele musia byť v súlade so strategickou víziou KC a mali by viesť k jej naplneniu.

Stanovovanie cieľov sa začína transformovaním vízie a posrania do celkového zámeru organizácie, ktorý riadi proces stratégie organizácie.

Konkrétne ciele organizácie by mali spĺňať nasledujúce podmienky:

- **S** - Špecifické
- **M** - Merateľné
- **A** - Aktivizujúce a akceptované
- **R** - Realistické
- **T** - Časovo ohraničené

2.1.1.4 Hodnoty

Ďalšou súčasťou strategickej vízie sú **hodnoty**, ku ktorým sa organizácia (KC) hlási, ktoré si na sebe cení. Formuluje ich ako princípy či zásady, ktoré vyžaduje od svojich zamestnancov, ktorými sa majú riadiť zamestnanci.

Jednoduchou cestou, ako formulovať takéto hodnoty, je položiť si a zodpovedať nasledujúce otázky:

- *Čo by sme chceli na svojej práci najviac zdôrazniť?*
- *Čo si najviac vážime?*
- *Čo si chceme zachovať v prístupe k prijímateľom?*
- *Z čoho za žiadnych okolností nechceme poľaviť?*

To však funguje iba v prípade, že zamestnanci hodnotám rozumejú a dokážu ich uplatňovať v každodennej práci. K tomu je užitočné, aby bola každá hodnota rozpracovaná do konkrétnych praktických príkladov či otázok, ktorými je možné jej napĺňanie overiť.

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

- *sociálna spravodlivosť* - možnosť nárokovať si na vlastné ľudské práva, naplňovať svoje potreby a mať väčšiu kontrolu nad rozhodovacími procesmi, ktoré ovplyvňujú životy;
- *participácia* - demokratická angažovanosť ľudí na riešení problémov, ktoré ovplyvňujú ich životy, ktorá je založená na plnohodnotnom občianstve, autonómii a zdieľanej moci, zručnostiach, znalostiach a skúsenostiach;
- *rovnosť* - stávanie sa proti postojom ľudí, praktikám inštitúcií a spoločnosti, ktoré diskriminujú a marginalizujú ľudí;
- *učenie* - spoznávanie zručností, znalostí a špeciálnych vedomostí, ktorými ľudia prispievajú a ktoré rozvíjajú tým, že aktívne riešia sociálne, politické a environmentálne problémy;
- *kooperácia* - spolupráca na identifikovaní a realizovaní konania, založená na vzájomnom rešpektovaní rôznych kultúr a prínosov¹¹;
- *etická zodpovednosť voči prijímateľom* - dôležitá integrálna súčasť sociálnej práce, v rámci ktorej sú prvoradé záujmy prijímateľov¹².

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

2.1.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC má písomne definovanú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby.
- Poskytovateľ v praxi postupuje podľa poslania a cieľov a zabezpečuje súlad písomných materiálov s praxou.
- Strategická vízia (poslanie, hodnoty), ciele, stratégia a plán poskytovania sociálnej služby sú v súlade ako celok.
- Všetky časti na seba nadväzujú, sú spolu v zhode, neodporujú si a sú zrozumiteľné pre verejnosť.

¹¹ Henderson, P., Thomas, D. N. 2007. *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách*. Nitra: Centrum komunitného rozvoja.

¹² Matel, A. 2010. *Etická zodpovednosť voči klientom*. In *Dni sociálnej práce a InteRRa 8*. Zborník z konferencie s medzinárodnou účasťou konanej na Univerzite Konštantína Filozofa v Nitre. Nitra : FSVaZ UKF. ISBN 978-80-8094-650-0, s. 162-174.

- Ciele sú formulované tak, že je možné vyhodnocovať ich dosahovanie (bližšie vid' kritériu 2.10).
- Všetci zamestnanci KC poznajú strategickú víziu poskytovateľa.
- Dokumenty obsahujúce strategickú víziu sú prístupné na viacerých verejnosti voľne dostupných miestach (napr. webové stránky, informačné tabule, nástenka, letáky, noviny,...).
- Ak sú strategická vízia (poslanie, hodnoty), ciele, stratégia a plán poskytovania sociálnej služby uverejnené v rôznych dokumentoch/na rôznych miestach, tak je v rovnakom znení.
- Poskytovateľ KC vytvára priestor pre prijímateľov, ich rodiny a iné osoby na to, aby sa mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby.

2.1.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá definovanú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán.
- Zamestnanci nevedia, k čomu strategická vízia (poslanie a hodnoty) slúži, nepoznajú ju.
- Poskytovateľ KC má iba formálne a všeobecne stanovené ciele a víziu a nemá zadané kroky a aktivity, ktoré smerujú k ich napĺňaniu.
- Poskytovateľ KC nemá spracované a definované ciele sociálnej služby alebo sú 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 napĺňania.
- Ciele sú nekonkrétne, nemeasurable a nehodnotené/nehodnotiteľné.
- Hodnoty sú formálne, rôzni zamestnanci si ich vykladajú rôzne, príp. ich ani nepoznajú.
- Medzi strategickou víziou a individuálnymi plánmi nie je súvislosť.

2.1.4 Podnety k sebareflexii

1. Aká je vízia/poslanie nášho KC?
2. Ako sú ustanovené kritériá/indikátory napĺňania našich cieľov?
3. Aké hodnoty má naša organizácia/KC?
4. Aké sú konkrétne príklady prejavu jednotlivých hodnôt ustanovených v strategickej vízii do našej každodennej praxe?

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 Druh, forma, miesto a čas

Je potrebné mať na pamäti, že sociálna služba je určená a poskytovaná osobám, ktoré sa nachádzajú v nepriaznivej sociálnej situácii. Odporúča sa uskutočniť analýzu/mapovanie potrieb, možností, schopností prijímateľov, a to s ohľadom na druh poskytovanej sociálnej služby a následne sa zamýšľať nad okolnosťami, ktoré vedú prijímateľov k využívaniu danej sociálnej služby. A tomu je potrebné prispôbiť miesto, čas, formu i rozsah poskytovania sociálnej služby.

Z hľadiska **miestnej dostupnosti** by sociálna služba mala zohľadňovať tieto kritéria:

- umiestnenie KC v regióne zodpovedá bežným potrebám cieľovej skupiny prijímateľov,
- sociálna služba je poskytovaná v mieste pre prijímateľov obvyklom s možnosťou využívať všetky zdroje využívané majoritnou populáciou,
- sociálna služba by mala byť dobre dopravne dostupná,
- prijímatelia by sa nemali vytrhávať z bežného prostredia a izolovať,
- umiestnenie KC by nemalo byť stigmatizujúce,
- využívanie KC by nemalo prinášať prijímateľom priame riziká.

Z hľadiska časovej dostupnosti je potrebné dbať na to, aby doba poskytovania sociálnej služby KC zodpovedala potrebám prijímateľov. Aby zamestnanci boli dostupní vo chvíli, kedy ich prijímateľ potrebuje - „**vnútorná**“ dostupnosť.

2.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby KC **plne zodpovedajú** potrebám prijímateľov so zohľadnením ich prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
- Všetky činnosti (odborné, obslužné a ďalšie) vychádzajú zo skutočných potrieb prijímateľov.
- Zmeny potrieb prijímateľov je nevyhnutné pravidelne vyhodnocovať/prehodnocovať. Tieto zmeny je potrebné následne flexibilne zapracovávať do nastavenia podmienok poskytovania sociálnej služby. Teda aj do prípadnej úpravy formy, rozsahu, miesta i času v závislosti od identifikovaných zmien.

- Označenie miesta a komunikácia o mieste, forme, rozsahu a čase poskytovanej sociálnej služby sa vykonáva rôznymi komunikačnými kanálmi, inovatívnymi formami a spôsobmi zrozumiteľnými cieľovej skupine.

2.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby KC **nezodpovedajú** potrebám prijímateľov.
- Nevyhovujúce umiestnenie sociálnej služby.
- Nedostupnosť sociálnej služby verejnou dopravou.
- Otváracia doba vyhovujúca zamestnancom, ale nie prijímateľom.
- Prispôsobovanie chodu sociálnej služby vonkajším podmienkam/potrebám zamestnancov, nie potrebám prijímateľov.

2.3 Kritérium: 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 Zmluva o poskytovaní sociálnej služby

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 KC nie je uvedené medzi službami, ktoré sú povinné uzatvoriť s prijímateľom zmluvu o poskytovaní sociálnej služby (ďalej len „zmluva“) písomne, stačí uzatvárať zmluvu ústne.

Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou, musia byť zmluvnými stranami dojednané všetky podmienky, uvedené v § 74 ods. 7 ZoSS.

To znamená, že poverený pracovník **informuje**¹³ záujemcu o službu KC zrozumiteľným spôsobom o všetkých týchto podmienkach :

- a) **označenie zmluvných strán,**
- b) **druh** poskytovanej sociálnej služby,
- c) vecný **rozsah** sociálnej služby podľa § 15 a **forma** poskytovania sociálnej služby,
- e) **deň začatia** poskytovania sociálnej služby,
- f) **čas** poskytovania sociálnej služby a ak ide o ambulantnú sociálnu službu v zariadení¹⁴, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa,
- g) **miesto** poskytovania sociálnej služby,
- h) poskytovanie sociálnej služby KC je **bezplatné,**
- k) **dôvody jednostrannej výpovede** zmluvy.

Pri uzatváraní zmluvy musia byť zároveň dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka¹⁵ a v rámci neho náležitosti tzv. nepomenovanej zmluvy. Aby zmluva bola platná, musí byť, okrem

¹³ To znamená, že pri jednaní so záujemcom mu to všetky tieto body povie ústne. Nemúsi ich už obsahovať záznam o uzatvorení zmluvy.

¹⁴ Podľa § 12 ods. 1 písm. a) bod 2.3, je KC zariadením, v ktorom sa poskytuje sociálna služba.

iných náležitostí, pre zmluvné strany určitá a zrozumiteľná, urobená slobodne a vážne, inak je neplatná (§ 37 ods. 1 Občianskeho zákonníka), nesmie odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom (§ 39 Občianskeho zákonníka).

2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy

Aby mohlo byť poskytovanie sociálnej služby KC adresné a aby rešpektovalo potreby prijímateľa, je v rámci oboznamovacej fázy spolupráce dôležitá intenzívna komunikácia medzi záujemcom o sociálnu službu, príp. jeho rodinou a poskytovateľom KC. Z nej by malo jednoznačne vyplynúť, čo záujemca potrebuje a preferuje a čo mu na druhej strane môže poskytovateľ ponúknuť. Výsledkom ich vzájomnej dohody je zmluva uzatvorená medzi prijímateľom a poskytovateľom.

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

Zmluvu môžu uzatvárať poverení zamestnanci na základe splnomocnenia štatutárneho orgánu poskytovateľa v prípade, ak zmluvu neuzatvára priamo štatutárny orgán. Vo vzťahu k týmto zamestnancom musí byť presne uvedené, či sú oprávnení uzatvárať písomné a/alebo ústne zmluvy. 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 o KC).

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

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

V prípade neplnoletých záujemcov o službu je možné po zvážení skutkových okolností každého konkrétneho prípadu uzatvoriť zmluvu priamo s príslušným jednotlivým neplnoletým záujemcom (aj bez súhlasu zákonného zástupcu) na základe úrovne jeho rozumovej a vôľovej vyspelosti v súlade s ustanovením § 9 Občianskeho zákonníka.

2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy

Každé KC má písomne vypracovaný konkrétny a zrozumiteľný **Postup pri uzatváraní zmluvy**, ktorý upravuje:

- že uzatvoreniu zmluvy predchádza komunikácia so záujemcom (na to má poskytovateľ tiež postup),

¹⁵ Zákon č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník.

- kto môže uzatvárať zmluvu (určení zamestnanci majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni/poverení od štatutárneho orgánu),
- aké informácie zamestnanec podáva (o ponúkanej sociálnej službe, o všetkých právach a povinnostiach, druhu, forme, rozsahu, poskytovanie sociálnej služby KC je bezplatné ...),
- aké informácie zamestnanec požaduje od záujemcu (len informácie, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby),
- postup uzatvárania zmluvy so záujemcami, ktorí nie sú schopní sami konať,
- spôsob prekonávania komunikačných bariér - tzn. ako sa zaisťuje zrozumiteľnosť komunikácie, pričom zrozumiteľnosť automaticky neznamená, že je to krátke,
- overenie, či záujemca rozumel obsahu a účelu zmluvy,
- postup pre prípad neuzatvorenia zmluvy, pravidlá na ukončenie poskytovania sociálnej služby/možnosti vypovedania zmluvy,
- evidencia zmlúv (dokumentácia o procese začatia poskytovania sociálnej služby).

2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb

Spôsob ukončenia poskytovania sociálnej služby KC zo strany prijímateľa:

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

Dôvody ukončenia poskytovania sociálnej služby KC zo strany poskytovateľa:

- prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie,
- prevádzka KC je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovania sociálnej služby,
- prijímateľ nevyužíva KC dlhšie ako 6 mesiacov (bez vážneho dôvodu),
- KC zanikne.

2.3.5 Evidencia prijímateľov a ochrana osobných údajov

Vedenie dokumentácie legislatívne upravuje viacero ustanovení ZoSS, vo vzťahu k prijímateľom KC prioritne § 94 (spracúvanie osobných údajov) a § 95 (evidencia prijímateľov sociálnej služby). Na účely ZoSS je KC povinné viesť evidenciu prijímateľov a obsahom evidencie sú **údaje v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby**. Zároveň však, v súlade s ustanovením § 95 ods. 2 ZoSS, KC nie je povinné viesť evidenciu, ktorej obsahom sú osobné údaje (podľa § 94c ods. 3 ZoSS sú osobnými údajmi, ktoré KC spracúva o fyzických osobách, napr. meno, priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, rodné číslo a pod.), čo súvisí práve s nízkoprahovým charakterom sociálnej služby KC a možnosťou poskytovať sociálnu službu anonymne.

KC eviduje údaje o prijímateľoch sociálnej služby za účelom posúdenia sociálnej situácie konkrétneho jednotlivca, rodiny a komunity, ako aj zaznamenávania spôsobu vedenia intervencií a ich výsledku, čo môže byť, v prípade potreby, podkladom pre opakovanú spoluprácu s jednotlivcom, rodinou či komunitou v budúcnosti. Zároveň, evidencia údajov o prijímateľoch, realizovaných intervenciách a ich výsledkoch umožní vyhodnocovať efektivitu činnosti nielen konkrétneho KC, ale má zmysel aj pre nastavovanie politik na lokálnej, regionálnej či dokonca národnej úrovni (tzv. politika založená na dôkazoch).

Pri vedení a spracovávaní osobných údajov prijímateľov má KC povinnosť postupovať podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).

Na účely uchovávanía evidencie prijímateľov musí KC disponovať uzamykateľným kancelárskym kontajnerom alebo skriňou a mať na báze internej normy upravené postupy nakladania s evidenciou (prístup, spôsob evidencie a pod.). Evidencia o prijímateľoch musí byť bezpečne uložená v priestoroch KC a je neprípustné, aby si ju zamestnanci napr. brali domov.

Špecifikom KC je kontakt s prijímateľmi 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 prijímateľov a pod.).

2.3.6 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- **Písomne** vypracovaný **transparentný** a pre prijímateľov **zrozumiteľný** postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.
- Postupuje sa podľa písomného postupu.
- Určený zamestnanec na informovanie.
- Aktívne, zrozumiteľne informuje potenciálnych záujemcov.
- Informácie o ponúkanej sociálnej službe (druh, forma, rozsah poskytovania a informácia o tom, že poskytovanie sociálnej služby KC je bezplatné).
- Vedenie dokumentácie o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

2.3.7 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vypracovaný postup.
- Proces spôsobu informovania nie je nastavený.
- Neuplatňuje individuálny prístup.
- Neinformuje všetkých záujemcov.
- Neinformuje záujemcov o všetkých právach a povinnostiach.
- Nevedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.
- Prijímatelia nepotvrdia a z ďalšieho procesu nebude zrejmé, že prijímatelia dostali relevantné informácie o sociálnej službe.
- Neprerokováva so záujemcom obsah a účel zmluvy (práva a povinnosti).
- Poskytovanie sociálnej služby bez dohodnutia podmienok/bez uzatvorenia zmluvy.
- Podmieňovanie uzatvorenia zmluvy poskytnutím súhlasu so spracovaním osobných údajov¹⁶.
- Chaos v dokumentácii: nesúlad údajov uvedených v rôznych zdrojoch dokumentácie, chyby v odbornej terminológii, termínoch, časoch, formách realizovaných intervencií a pod.

¹⁶ V súlade s ustanovením § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je spracovanie osobných údajov zákonné, ak je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby.

2.4 Kritérium: Odborné zameranie 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 Odborné postupy

V podmienkach kvality je u niekoľkých kritérií (resp. indikátorov) uvedené, že poskytovateľ musí mať **písomné pravidlá**/postupy, napr. dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, podpory rozvoja, uzatvárania zmluvy, individuálne plánovanie, riešenia krízových situácií a pod.

Prečo je kladený taký dôraz na pracovné postupy a prečo majú byť spracované písomne? Pretože iba písomne stanovené pracovné postupy zaistia, aby postup pri poskytovaní sociálnej služby bol voči všetkým prijímateľom rovnaký. Písomný postup umožňuje nezávislosť realizácie sociálnej služby na konkrétnych zamestnancoch a jej stálu kvalitu, umožňuje revíziu a aktualizáciu a tiež kontrolu. Toho sa niekedy zamestnanci obávajú, no neuvedomujú si, že v skutočnosti ich písomné pravidla chránia. Nie je totiž dobré dať zamestnancovi zodpovednosť a úlohy, ale zároveň mu neposkytnúť návod, ako má postupovať, ako splniť úlohy. **Zásadnou požiadavkou je, aby pravidlá boli funkčné, jasné a prakticky použiteľné a používané.**

Jednotný prístup KC je potrebný všade tam, kde je neprípustné, aby prijímateľ na otázku, ako nejaká činnosť prebieha, odpovedal: „*Podľa toho, kto je práve v práci a kto realizuje danú činnosť*“.

KC poskytuje komplexné činnosti a aktivity, ktoré primárne vychádzajú z potrieb cieľových skupín, ako aj z personálnych, priestorových a materiálnych možností/kapacít KC¹⁷. Povahu činnosti KC ovplyvňuje množstvo faktorov, ktoré súvisia s lokálnymi a spoločenskými podmienkami v obci a v neposlednom rade aj s aktuálnou legislatívou. Zoznam metodík (spoločne s odkazmi, kde ich čitateľ nájde) pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie, ktoré vydala v rámci národných projektov Implementačná agentúra MPSVR SR, je uvedený v prílohe č.4.

2.4.1.1 Sociálne poradenstvo

Medzi obligatórne činnosti v sociálnych službách, a teda aj v KC, patrí poskytovanie sociálneho poradenstva. ZoSS rozdeľuje sociálne poradenstvo na základné a špecializované.

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

V súlade s § 15 ods. 2 ZoSS môže KC poskytovať aj **špecializované sociálne poradenstvo**, ktoré je v § 19 ods. 3 ZoSS definované ako zistenie príčin vzniku, charakteru rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci. Prostredníctvom špecializovaného sociálneho poradenstva je možné poskytnúť prijímateľom konkrétnu pomoc, ktorá si vyžaduje odborné a špeciálne vedomosti zamestnanca, pomocou ktorých sa dá realizovať v živote prijímateľa zmena smerujúca k reintegrácii prijímateľa KC do majoritnej spoločnosti.

Cieľom je zvyšovanie kvality života prijímateľov KC (s prihliadnutím na ich záujmy) a zároveň, znižovanie stupňa ich sociálneho vylúčenia.

2.4.1.2 Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

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

¹⁷ Priestorové a materiálne požiadavky na zabezpečenie činnosti a aktivít v KC sú upravené v kapitole 4 Prevádzkové podmienky.

2.4.1.3 Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia

V legislatívnom poňatí (ZoSS) je pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia odbornou činnosťou. Realizovaná je v sociálnych službách KC a v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu. Primárnym cieľom je zlepšenie školského prospechu a plnenia riadnej školskej povinnej dochádzky dieťaťa. Ide o zacielenie, ktoré má väčšina poskytovateľov sociálnych služieb v tejto oblasti. Sekundárne však môže ísť aj o podporu v ďalších oblastiach, ako je napríklad zvládanie náročných či stresujúcich situácií súvisiacimi so štúdiom (a spolužiakmi alebo učiteľmi), rozvoj schopnosti spolupráce v kolektíve, zlepšenie analytického či kreatívneho myslenia. V oboch líniách patrí k hlavným nástrojom mentoring a tútoring (Bartoš, Kulifaj, 2018).

Rovnako aj Čerešníková (2017) uvádza, že hlavným cieľom tejto odbornej činnosti je zvyšovať úspešnosť detí a mládeže v nepriaznivej sociálnej situácii v hlavnom vzdelávacom prúde, a tým rozširovať možnosti na slobodný výber životnej cesty, zlepšovať tak ich budúcu pozíciu na trhu práce a uplatnenie sa v spoločnosti.

2.4.1.4 Preventívna aktivita

Preventívna aktivita je odborná činnosť zameraná na predchádzanie rizikóvemu správaniu fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a na predchádzanie rizikovým situáciám a na ich prekonanie alebo riešenie.

2.4.1.5 Záujmová činnosť

Záujmová činnosť je v § 18 ZoSS vymedzená ako ďalšia činnosť a konkrétne ju tvorí kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. Záujmová činnosť sa zabezpečuje ako základná činnosť v KC a v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu. V nízkoprahovom dennom centre sa môže poskytovať nad rámec zákonom vymedzených základných činností.

Cieľom záujmovej činnosti je zabezpečenie aktívneho, kvalitného, bezpečného a zmysluplného trávenia voľného času detí a mládeže, rozvoj životných zručností, kompetencií, schopností, znižovanie výskytu sociálno-patologických javov a rizikového správania a podpora budovania vzájomných kontaktov a akceptácie medzi deťmi a mládežou z rôznych skupín (Adam, Lulei, 2018).

2.4.1.6 Komunitná práca

Komunitná práca je podpora aktivít členov miestnej komunity k svojpomocnému riešeniu sociálnych problémov v rámci miestneho spoločenstva, najmä rozvojom sociálnych služieb (§ 82 ods. 2 ZoSS).

V najširšom vymedzení je komunitná práca plánovaným intervenčným procesom smerujúcim k žiadanej sociálnej zmene v komunite (rozvoju komunity), k čomu využíva celú paletu metód a prístupov systematizovaných do tzv. *modelov komunitnej práce*. Týka sa členov komunity a ich potrieb, je interdisciplinárna (využíva prístupy a metódy viacerých disciplín) a variabilná (prispôsobuje sa konkrétnym potrebám a situáciám), založená na princípoch zmocňovania a participácie, čím rozširuje možnosti ľudí ovplyvniť to, čo sa ich priamo týka.

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

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

Medzi všeobecné ciele komunitnej práce zahŕňame:

- presadzovanie žiadanej sociálnej zmeny v komunitách;
- presadzovanie sociálnej inklúzie vo vzťahu k vylúčeným komunitám;
- podpora sociálnej súdržnosti a participatívnej demokracie na lokálnej úrovni;
- podpora komunikácie a spolupráce medzi komunitami a skupinami v rámci obce (cieľom je budovať spolupracujúce komunity, no s rešpektom k vôli a ochote členov týchto komunit);
- podpora komunikácie a spolupráce v rámci komunity a smerom von, spolupráca s lokálnymi aktérmi (organizáciami, inštitúciami) a najmä s miestnou samosprávou – je cieľom aj prostriedkom komunitnej práce;
- podpora svojpomocných kapacít komunity pre riešenie vlastných problémov;
- podpora občianskeho aktivizmu v komunitách;
- podpora vzájomnej pomoci - solidarity v rámci komunity;
- podpora medzietnického dialógu, rôznorodosti a tolerancie, eliminácia etnických predsudkov a stereotypov.

2.4.1.7 Komunitná rehabilitácia

Komunitná rehabilitácia je zabezpečenie spolupráce subjektov, ktorými sú najmä rodina, obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia služieb zamestnanosti, poskytovatelia sociálnych služieb a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti na podporu komunitného rozvoja na účel predchádzania vzniku alebo predchádzania zhoršenia nepriaznivých sociálnych situácií a riešenia miestnych sociálnych problémov (§ 82 ods. 3 ZoSS).

2.4.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Pracovné postupy a pravidlá sú písomné a zverejnené.
- Písomné pracovné postupy sú v súlade s právami prijímateľov a povinnosťami poskytovateľov KC (§ 6 - 10 ZoSS).
- Písomné pracovné postupy obsahujú konkrétne návody ako postupovať pri poskytovaní sociálnej služby KC (odborné, obslužné a ďalšie činnosti).
- Uplatňovanie inovatívnych vedeckých poznatkov.
- Postupy sú uplatňované v praxi cielene a transparentne.
- Postupy sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľov KC.
- Postupy sú zamerané na podporu aktívnej účasti a spolurozhodovania prijímateľov KC.
- Pracovné postupy sú napísané zrozumiteľne, jazykom zamestnancov a pre zamestnancov KC. Je možné podľa nich postupovať.
- Zamestnanci KC **poznajú aktuálne platné** pracovné postupy.
- V praxi uplatňované postupy sa zhodujú s písomnými postupmi.
- V prípade, že je potrebné postupy aktualizovať, zamestnanci KC sú do aktualizácie aktívne vťahovaní.

2.4.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá definované postupy a pravidlá.
- Pravidlá má napísané, ale nerealizujú sa.
- Nerealizuje sa identifikácia potrieb prijímateľov a poskytuje sa sociálna služba, ktorú prijímateľ nepotrebuje.
- Zamestnanci nechápu, k čomu sú postupy dobré.
- Množstvo papierovej dokumentácie, hlavne iba kvôli kontrole.
- Pracovné postupy sú na prekážku, nie k pomoci.
- Pracovné postupy sa vzťahujú iba na situácie optimálneho priebehu sociálnej služby (napr. keď sú všetci zamestnanci v práci), nie na mimoriadne okolnosti.
- Pracovné postupy nie sú dodržiavané (z rôznych dôvodov) - niečo iné je „na papieri“ a niečo iné sa skutočne vykonáva.
- KC nevykonáva, nezabezpečuje a neutvára podmienky na vykonávanie odborných činností, obslužných činností a ďalších činností v rozsahu ustanovenom v § 24d ZoSS, kedy **môže ísť o správny delikt** (§ 101 písm. c)).

2.5 Kritérium: Individuálne plánovanie

Poskytovatelia KC (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 k tomu je individuálne plánovanie. Bližšie informácie a techniky sú uvedené napr. v metodike Individuálne plánovanie (Cangár, 2018).

2.6 Kritérium: Prevencia krízových situácií

Úlohou pracovníkov KC je zabezpečiť ochranu práv prijímateľov¹⁸. Aby aktívne predchádzali ich možnému porušovaniu, je dôležité definovať situácie, kedy by k porušeniu práv prijímateľov mohlo dôjsť a následne vytvoriť pravidlá, ktoré efektívne bránia prípadnému zneužitiu moci a postavenia KC a jeho pracovníkov vo vzťahu k prijímateľom. V nasledujúcej časti sú definované základné pravidlá a situácie, ktoré môžu v KC nastať, avšak v praxi sa môžu pracovníci a spolupracovníci KC stretnúť aj s inými situáciami, kedy môžu byť práva prijímateľov ohrozené a s ktorými sa budú musieť vysporiadať. V týchto prípadoch by ich konanie malo vychádzať z etických štandardov¹⁹ a zo základného hodnotového ukotvenia ich profesie, definovaného v predchádzajúcej časti.

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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.

¹⁸ V celom texte sa tým myslia osoby mužského i ženského pohlavia.

¹⁹ Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike, revidovaný text bol schválený Snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce dňa 27.04.2021, a nadobudol účinnosť 01.05.2021

2.6.1 Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií

Pri napĺňaní kritéria 2.6 je nevyhnutné, aby si poskytovateľ KC definoval, čo sú to krízové situácie (núdzové, havarijné), ktoré môžu pri poskytovaní jeho sociálnej služby nastať. Telefónne čísla, ktoré sú potrebné pre riešenie týchto situácií, je potrebné mať vyvesené v priestoroch KC, tak aby boli prístupné aj prijímateľom.

Núdzová situácia je nebezpečná, obvykle nepredvídateľná situácia, ktorá vyžaduje bezodkladné ukončenie alebo odvrátenie a napĺňa charakteristiky:

- stáva sa náhle, nie je čas sa na ňu pripraviť,
- pôsobí pocity strachu, utrpenia, zmätku, bolesti, bezmocnosti, neschopnosti meniť a kontrolovať situáciu.

Príklady núdzových situácií v KC:

- prechodný nedostatok zamestnancov,
- úraz zamestnanca/prijímateľa,
- podozrenie na ochorenie infekčnou chorobou zamestnanca/prijímateľa,
- záujemca/prijímateľ sa chová agresívne,
- prijímatelia sú voči sebe navzájom agresívni,
- krádež alebo zničenie majetku prijímateľa/zariadenia/zamestnancov,
- prijímateľ pod vplyvom návykových látok...

Havarijná situácia je náhla udalosť, ktorá vznikla v súvislosti s prevádzkou technických zariadení a ktorá môže spôsobiť škody na ľudskom živote, zdraví, majetku alebo na životnom prostredí.

Príklady havarijných situácií v KC:

- požiar,
- únik vody/plynu... pre prasknuté potrubie,
- výpadok elektrického prúdu.

2.6.2 Možné porušenie práv prijímateľov

KC má mať identifikované situácie možného porušenia práv prijímateľov a stanoviť si opatrenia, aby k týmto situáciám nedochádzalo a mechanizmy nápravy. K tomu je dôležité si uvedomiť, ktoré práva sú v KC najrizikovejšie.

Väčšinou nedochádza k porušovaniu práv úmyselne, ale v náhodných situáciách, nezámerne, neuvedomujúc si to. KC musí chrániť prijímateľov, najmä tých najzraniteľnejších, vo všetkých situáciách a za všetkých okolností, aj pred ostatnými prijímateľmi.

Zamestnanci musia prijímateľov aktívne podporovať v napĺňovaní ich práv. Prijímatelia by mali byť zrozumiteľne informovaní o svojich právach.

Pritom je nutné vychádzať z individuálnej situácie prijímateľa, miery závislosti prijímateľa na sociálnej službe, z dĺžky a druhu poskytovania sociálnej služby, umiestnenia KC, jeho vybavenia, priestorov, personálneho zabezpečenia, skúseností zamestnancov a pod. Táto časť kritéria je úzko previazaná s kritériom 1.1 a vychádza z definovaných práv prijímateľov.

2.6.3 Prostriedky telesného a netelesného obmedzenia

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

Situácie, ktoré však v sociálnych službách vznikajú, majú charakter rizikových z hľadiska ochrany práv a slobôd jednotlivcov, a ohrozujúcich nielen zdravie jednotlivcov, ale i samotný život ľudí nachádzajúcich sa v KC. Nízkoprahovosť sociálnej služby je garanciou prístupu všetkým prijímateľom, bez ohľadu na ich osobnostné charakteristiky, stav a prežívanie, v ktorom sa momentálne nachádzajú (napr. intoxikovanosťou omamnými látkami, akútnymi psychickými problémami a pod.). Ak je to nevyhnutné, poskytovateľ a jeho zamestnanci KC vždy prioritne volia prostriedky netelesného obmedzenia. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Každé použitie obmedzenia je poskytovateľ povinný zapísať do **registra telesných a netelesných obmedzení** a informovať o tom Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. ZoSS konkrétne definuje rozsah informácií, ktoré majú byť podkladom k zápisu. Poskytovateľ KC je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa informovať bezodkladne zákonného zástupcu prijímateľa, dôverníka prijímateľa a súdom ustanoveného opatrovníka.

2.6.4 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC pozná práva prijímateľov (v súlade s K 1.1).
- Poskytovateľ má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody.
- Pre tieto prípady má vytvorené **písomné** preventívne opatrenia a postupy riešenia pre prípad, že nastanú.
- Má vypracované následné postupy, pokiaľ k porušeniu dôjde.
- Vyhodnocuje účinnosť prijatých preventívnych opatrení.
- Poskytovateľ KC má definované možné krízové (havarijné a núdzové) situácie (všeobecné postupy na riešenie núdzových a havarijných situácií, napr. požiar, povodeň, nedostatok zamestnancov, úraz, násilie, agresivita....- podľa cieľovej skupiny prijímateľov) a má vypracované postupy na ich riešenie.

- Má vypracované postupy a pravidlá na riešenie krízových situácií na strane prijímateľov (rizikový plán prijímateľa - konkrétne postupy na riešenie konkrétnych situácií konkrétneho prijímateľa).
- Poskytovateľ má pravidlá na používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia.
- Ak dôjde k obmedzeniu prijímateľa, poskytovateľ vyhotoví zápis do Registra obmedzení a oznámi to MPSVR SR.

2.6.5 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá zistené rizikové oblasti.
- Nemá vypracované preventívne opatrenia.
- Nemá postupy a pravidlá na zvládanie krízových situácií.
- Zatajuje, resp. nezaznamenáva používanie obmedzujúcich prostriedkov.
- Zamestnanci nepoznajú možné krízové situácie.
- Zamestnanci nepoznajú postupy (prevencia, riešenie).
- Generálne zákazy pre všetkých prijímateľov.
- Nedodríava povinnosti podľa § 10 (prostriedky telesného a netelesného obmedzenia), čím **môže ísť o správny delikt**.

2.6.6 Podnety k sebareflexii

1. Aké krízové situácie môžu nastať v našom KC?
2. Ako je možné týmto situáciám predchádzať?
3. Aké prostriedky netelesného a telesného obmedzenia bolo potrebné použiť v našom KC za ostatné obdobie (napr. za ostatné dva roky)?

2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií

Štandard: Zaujímavci 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 zájemca 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 KC je práve prvý kontakt so záujemcami, ktorí sa napr. nemusia identifikovať preukázaním dokladov. Nízkoprahovosť a voľný vstup vytvárajú priestor pre kontakt s rôznymi cieľovými skupinami. Preto je mimoriadne dôležité vytvoriť poskytovateľom KC čo najvhodnejšie podmienky a využívať taký spôsob komunikácie, aby boli záujemcom poskytnuté informácie o ponúkaných aktivitách a činnostiach v KC, pomocou ktorých by bolo možné uspokojovať ich potreby (samozrejme, ak je to v kompetencii a v rozsahu služieb poskytovaných KC). V niektorých prípadoch môže byť neprofesionálny prvý kontakt a nevhodné jednanie so záujemcom dôvodom na rezignáciu potenciálneho prijímateľa nielen na poskytovanú službu KC, ale aj 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 sociálnej služby KC vo vzťahu k prijímateľom,
- povinnostiach prijímateľov služby KC,

- o potenciálnych rizikách nevyužitia sociálnej služby KC pre záujemcu (v prípadoch akútnych krízových situácií týkajúcich sa psychického či fyzického stavu napr. o možných dôsledkoch neriešenia akútneho stavu).

KC má vypracovaný **postup jednaní so záujemcom** o sociálnu službu KC. Ten popisuje spôsob informovania záujemcov a prijímateľov o podmienkach poskytovania sociálnej služby KC, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a spôsob ukončovania spolupráce s prijímateľom (toto kritérium je teda úzko prepojené s kritériom 2.3). Okrem určenia postupnosti krokov v procese jednaní so záujemcami a prijímateľmi má stanovovať tiež zodpovednosti konkrétnych pracovníkov za realizáciu jednotlivých krokov.

Vychádzajúc zo špecifických podmienok KC, dokument by mal definovať:

1. Akým spôsobom môže záujemca o sociálnu službu osloviť KC

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

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

- Kto vykonáva prvý kontakt so záujemcami o sociálnu službu;
- Akým spôsobom je prvý kontakt vedený:
 - Aké typy informácií pracovník KC poskytuje záujemcovi o službu (predstavenie sa, predstavenie ponuky KC a jednotlivých činností, predstavenie možností iniciovať vlastné aktivity v KC, poskytnutie informačných materiálov, informovanie o otváracíj dobe KC, poskytnutie informácie o právach a povinnostiach prijímateľov, predstavenie priestorov a vybavenia a ďalšie).
 - Aké typy informácií od záujemcu o službu sa zisťujú (napríklad vek, meno alebo preferovaná forma oslovenia, dôvod jeho príchodu a spôsob, akým sa o KC dozvedel, očakávania prijímateľa od KC a ďalšie).
- Kedy sa záujemca o sociálnu službu KC stáva jej prijímateľom.

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

- Kto uzatvára zmluvu o poskytovaní sociálnej služby KC (určenie konkrétneho pracovníka/kov pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti).
- Akým spôsobom je zmluva uzatváraná (vzhľadom na nízkoprahový charakter sociálnej služby je vhodnou formou uzatvorenie ústnej zmluvy). V prípade maloletých prijímateľov alebo prijímateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony, sa zmluva o poskytovaní sociálnej služby uzatvára so zákonným zástupcom/súdom ustanoveným opatrovníkom. V prípade nepľnoletých prijímateľov môže KC po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti uzatvoriť zmluvu so samotným prijímateľom.

- Aké typy informácií zmluva obsahuje (dohodu o podmienkach, právach a povinnostiach využívania sociálnej služby KC ako zo strany prijímateľa, tak aj zo strany KC, prípadne ďalšie).
- Kedy je zmluva uzatváraná.
- Akým spôsobom sa eviduje začatie poskytovania sociálnej služby KC.

2.7.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC aktívne komunikuje so záujemcami a prijímateľmi.
- Pri komunikácii využíva formy verbálnej i neverbálnej komunikácie a alternatívne spôsoby komunikácie.
- Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.
- Aktívne informuje záujemcu a prijímateľa o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby.
- Zamestnanci ovládajú rôzne spôsoby komunikácie - vo vzťahu k cieľovej skupiny prijímateľov.
- Poskytovateľ zabezpečuje, aby zamestnanci ovládali rôzne spôsoby komunikácie.
- Poskytuje informácie o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby.
- Osobné informácie sú podávané vhodným spôsobom a kompetentným zamestnancom.

2.7.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nekomunikuje so záujemcami a prijímateľmi.
- Neinformuje záujemcov o svojich aktivitách a prijímateľov o všetkých možnostiach.
- Neprispôsobuje komunikáciu cieľovej skupine.
- Zatajuje dôležité informácie.
- Nevytvára podmienky na vzdelávanie zamestnancov v komunikačných zručnostiach.
- Informácie osobného charakteru nepodáva vhodným spôsobom.

2.8 Kritérium: Sprostredkovanie iných verejných služieb

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 je orientované na podporu a pomoc prijímateľovi sociálnej služby KC začleniť sa do spoločnosti aj prostredníctvom bežných verejných, resp. verejne dostupných služieb. Predovšetkým ide o vytváranie podmienok na to, aby mohol prijímateľ, okrem poskytovanej sociálnej služby KC, využívať aj iné druhy verejných služieb. Zároveň, aby mohol využívať aj bežne dostupné verejné služby v komunite ako školstvo, obchody, kultúra, cirkevné organizácie a pod. Zároveň sa v rámci kritéria požaduje, aby KC zabezpečilo primeranú podporu pre prijímateľa pri využívaní týchto služieb – napr. zabezpečením prepravy, sprievodu, dobrovoľníkov a pod. V rámci podpory sociálneho začleňovania je potrebné, aby KC nenahrádzalo 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.

V praxi ide o zisťovanie, vyhľadávanie a sieťovanie verejných služieb v komunite, čiže o zistenie a mapovanie toho, o aké verejné služby majú prijímatelia KC záujem a aké služby sú dostupné v komunite. Následne o vytvorenie si interného zoznamu/adresáru najčastejšie využívaných a nevyhnutných služieb pre prijímateľov, ktorý je buď dostupný u zamestnancov KC alebo môže byť aj zverejnený v priestoroch KC. Na tejto všeobecnej úrovni ide aj o zverejňovanie relevantných oznamov a informácií z komunity, úradov či médií v priestoroch KC. Na individuálnej úrovni ide zasa o konkrétnu podporu prijímateľom na základe ich individuálnych potrieb a podporu ich aktivizácie pri využívaní verejných služieb. V KC ide

najčastejšie o podporu prijímateľov pri vybavovaní úradných záležitostí, zdravotnej starostlivosti, sociálnu asistenciu, podporu v oblasti vzdelávania a školstva a tiež o voľnočasové aktivity.

V rámci tohto kritéria sa tiež očakáva, že sa poskytovateľ sociálnej služby KC stane aktívnym účastníkom komunitného plánovania a zapojí sa do podpory a implementácie komunitných služieb.

2.8.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC vytvára podmienky na sprostredkovanie/využívanie/pomoc pri využívaní verejných služieb.
- Poskytovateľ má spracovaný aktuálny adresár verejne dostupných služieb (napr. obchody, školstvo, kultúra, pošta, cirkevné organizácie a pod.) a úradov (štátne a verejné úrady) vo svojej komunite.
- Poskytovateľ zverejňuje potrebné informácie a oznamy v priestoroch KC.
- Poskytovateľ zabezpečuje poskytovanie informácií aj v rámci individuálnej práce.
- Poskytuje prijímateľom informácie o týchto službách.
- Aktívne podporuje prijímateľov vo využívaní týchto služieb.
- Pomáha so sprievodom pri využívaní týchto služieb.
- Podporuje a pomáha s realizáciou kontaktov s rodinou.
- Nenahrádza bežne dostupné verejné služby.
- Nevytvára závislosť prijímateľov na sociálnej službe KC.
- Poskytovateľ pozná a pravidelne si overuje, o aké verejne dostupné služby majú jeho prijímatelia záujem.

2.8.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Neposkytuje informácie o dostupných verejných službách.
- Nevytvára podmienky na to, aby prijímatelia mohli využívať iné služby.
- Nahrádza bežne dostupné verejné služby v rámci poskytovania sociálnej služby KC.
- Nepodporuje prijímateľov vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné.
- Nezabezpečuje realizáciu práva prijímateľov na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite.
- Nezabezpečuje realizáciu práva prijímateľov na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.
- Poskytovateľ zabezpečuje všetky služby pre prijímateľov a tým nepodporuje ich širšiu sociálnu inklúziu.
- Podmienky pre využitie verejných/odborných služieb nevytvára pre všetkých prijímateľov.

2.8.4 Podnety k sebareflexii

1. Akým spôsobom je možné podporovať prijímateľov v kontaktoch s prirodzeným prostredím?

2. Aké bežné verejné služby najčastejšie využívajú naši prijímatelia?
3. V čom sú najčastejšie nedostatky našej organizácie (prípadne iných KC) pri podpore začleňovania prijímateľov do širšej komunity?

2.9 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom 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 pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

2.9.1 Zisťovanie spokojnosti

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

KC má vytvorený **system**, ktorý zabezpečí **zisťovanie spokojnosti** prijímateľov, jeho vyhodnotenie a následnú implementáciu do praxe príslušného KC v zmysle zvyšovania kvality

poskytovaných služieb. Systém aktívneho zisťovania spokojnosti prijímateľov by mal obsahovať popis metód a spôsobov zberu informácií a taktiež časové intervaly, v ktorých sa bude realizovať.

V súvislosti so zisťovaním spokojnosti prijímateľov je nutné zdôrazniť, že hlavným cieľom poskytovania sociálnej služby nie je iba dosiahnutie ich spokojnosti. Pocit spokojnosti by bolo možné dosiahnuť aj tým, že zamestnanci umožnia prijímateľovi byť v pasívnej roli, budú namiesto neho riešiť všetky jeho problémy, poskytovať mu podporu i v oblastiach, kde ju nepotrebuje, a pod. Subjektívny pocit spokojnosti je teda len jedným z kritérií hodnotenia. Existuje mnoho situácií, kedy by prijímateľ (z rôznych dôvodov) mohol cítiť nespokojnosť a napriek tomu by to nemuselo znamenať, že mu nie je sociálna služba poskytovaná kvalitne.

2.9.2 Sťažnosti

V súlade s požiadavkami definovanými v ZoSS, KC má písomne vypracovaný postup, popisujúci:

- Právo prijímateľov, ich zákonných zástupcov a ďalších účastníkov aktivít podať sťažnosť na kvalitu poskytovanej sociálnej služby KC.
- Spôsob informovania prijímateľov, ich zákonných zástupcov a ďalších osôb o tejto možnosti (napr. ústne pri prvom kontakte alebo uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby; písomne na nástenkách, ústne pri prejavení nespokojnosti zo strany prijímateľa a pod.).
- Spôsob podávania sťažností zo strany prijímateľov a ďalších osôb (napr. ústne či písomne jednotlivým zamestnancom KC, písomne prostredníctvom schránky prianí, sťažností a nápadov, osobne alebo písomne poskytovateľovi či príslušnému odboru samosprávneho kraja/obce).
- Formu podávania sťažností - anonymne alebo s uvedením mena sťažovateľa.
- Spôsob a postup riešenia sťažností - kým, ako a v akej lehote je sťažnosť vybavená.
- Spôsob informovania prijímateľa o výsledku riešenia sťažností – určenie, akým spôsobom, v akej lehote a kým je sťažovateľ informovaný o výsledku riešenia (v prípade anonymných sťažností môže byť sťažnosť aj spôsob jej vyriešenia zverejnený v písomnej podobe na nástenke KC) a zároveň o možnom postupe v prípade nespokojnosti s výsledkom riešenia sťažnosti (napr. vznesenie sťažnosti poskytovateľovi či príslušnému odboru samosprávneho kraja/obce);
- Spôsob uchovávanía sťažností - získané sťažnosti a ďalšie formy spätnej väzby KC eviduje, spolu so spôsobom ich riešenia (prijatými opatreniami a pod.).

2.9.3 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ má vypracovaný postup na podávanie a riešenie sťažností (a pripomienok, námietok a návrhov) v zrozumiteľnej forme pre prijímateľov (zrozumiteľné automaticky neznamená, že to je krátke).

- V postupe je uvedená zodpovednosť za prijímanie aj riešenie sťažností, lehoty na vybavenie aj odvolanie, adresy a kontakty na prijímanie sťažností či odvolanie sa v prípade nespokojnosti.
- Primerane overuje u prijímateľov, či danému postupu rozumejú (samozrejme nie otázkou, či rozumejú, ale konkrétnymi činnosťami).
- Prijatými sťažnosťami sa zaoberá, vyhodnocuje ich a odpovedá na ne.
- Má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov, ich rodín a iných osôb.
- Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľov.
- Aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov, 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 ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovanej sociálnej služby KC.
- Nezľahčujeme sťažnosť, hoci s ňou prichádza tzv. „notorický sťažovateľ“.

2.9.4 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok, podnetov a návrhov.
- Nemá vytvorený systém opatrení na ich riešenie.
- Nemá vypracovaný postup zisťovania spätnej väzby od prijímateľov, ich rodín a iných osôb.
- Podania sa nevyhodnocujú, neprijímajú sa opatrenia.
- Nereaguje sa na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov, ich rodín a iných osôb.
- Neznalosť pravidiel na strane zamestnancov.
- Atmosféra obáv z vyjadrovania nespokojnosti („strach zo sankcie“).
- Nedostupnosť možností vyjadriť nespokojnosť pre všetkých prijímateľov (existencia možností a pravidiel iba pre „schopných“ prijímateľov).
- Umiestnenie schránky na sťažnosti „pod kamery“, teda na miesto, ktoré možno kontrolovať, a pod.
- Uspokojenie sa tým, že poskytovateľ nemá žiadne sťažnosti, ako dôsledok toho, že prijímatelia nepoznajú postup, boja sa sťažovať, a pod.
- Vyriešením sťažnosti je poverený zamestnanec, proti ktorému je daná sťažnosť.
- Neriešenie sťažností. V prípade množiacich sa sťažností na určitú konkrétnu vec, nevyvodzovanie dôsledkov.
- Zisťovanie spokojnosti, ktoré obsahuje sugestívne položky/otázky navádzajúce prijímateľov na pozitívnejšie hodnotenie.
- Pravidla existujú, ale iba „kvôli zákonu“. V skutočnosti ich nikto nepoužíva.

- Pravidlá sú pre prijímateľov nezrozumiteľné. Poskytovateľ neoveruje mieru ich porozumenia.
- Anonymné sťažnosti/ pripomienky/ námietky/ podnety/ návrhy nie sú riešené.

2.9.5 Podnety k sebareflexii

1. Prečo sú dôležité pravidlá na zisťovanie spokojnosti?
2. Čo by malo byť ich obsahom?
3. Akým spôsobom je možné zaistiť, aby právo na podávanie sťažností bolo umožnené všetkým prijímateľom KC?

2.10 Kritérium: Hodnotenie 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou):

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 sťažových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa sťažových pobytov 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, jeho rodine a komunite.

2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby

KC pravidelne vyhodnocuje, či **druh, forma, rozsah a podmienky** poskytovania sociálnej služby sú v súlade s **účelom** a **cieľmi** poskytovanej sociálnej služby, teda hodnotenie napĺňania kritéria 2.1 (KC si v rámci kritéria 2.1 stanoví víziu, poslanie, ciele, hodnoty a v súlade s kritériom 2.10 si vyhodnotí, ako ich napĺňa). Ak sú zistené nedostatky alebo nesúlad, sú prijímané adekvátne riešenia. Do hodnotenia sú zapájaní prijímatelia a

zamestnanci, ale pre ucelenejší pohľad je vhodné zapojiť aj ďalšie spolupracujúce fyzické a právnické osoby (dobrovoľníci, školy,...). Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám má KC sprístupniť prijímateľom, ich rodinám a komunite, a k tomu môže poslúžiť aj výročná správa (alebo záverečný účet), ktorej súčasťou môžu byť práve tieto výstupy.

KC má v kľúčových dokumentoch vypracované postupy pravidelného hodnotenia dosahovania stanovených cieľov a výsledkov svojich činností a aktivít. Neoddeliteľnou súčasťou podpory kvality KC je aj podpora ďalšieho vzdelávania a iných možností odborného rastu pracovníkov, napr. prostredníctvom stážových pobytov (bližšie pozri kapitolu 3), ktoré zabezpečia ďalšie zlepšovanie a inovácie. Za účelom udržiavania a zvyšovania kvality sa pracovníci KC pravidelne zúčastňujú supervízie.

2.10.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC má spracovaný interný systém hodnotenia poskytovanej sociálnej služby a pravidelne sleduje napĺňanie vízie, poslania, hodnôt, cieľov a konkrétnych krokov.
- Na základe hodnotenia poskytovanej sociálnej služby pravidelne aktualizuje internú dokumentáciu a pravidlá poskytovania sociálnej služby (predovšetkým plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, komplexný plán supervízie, individuálne vzdelávacie plány odborných zamestnancov, metodiky práce s prijímateľmi a pod.).
- Zabezpečuje pravidelnú supervíziu na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov).
- Zamestnanci majú možnosť sa zúčastňovať stážových pobytov.
- Spätne konfrontuje úroveň ním poskytovanej sociálnej služby KC s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením.
- Využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnej služby KC na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov.
- Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom, ich rodinám a komunite.

2.10.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Poskytovateľ nehodnotí pravidelne poskytovanie sociálnej služby a nemá interný systém hodnotenia poskytovanej sociálnej služby.
- Supervízia nie je realizovaná.
- Nevyhľadáva a neponúka možnosti stážových pobytov.
- Nekonfrontuje úroveň ním poskytovanej sociálnej služby s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením.
- Poskytovateľ neaktualizuje internú dokumentáciu v súlade s pravidelným hodnotením poskytovanej sociálnej služby.

- Nevyužíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnej služby na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov.
- Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia nevedú k zmenám a nie sú prístupné prijímateľom, ich rodinám a komunite.
- Nedochoádza k pravidelnému hodnoteniu.
- Hodnotenie nie je podložené konkrétnymi výstupmi a dokumentáciou (dôkazmi).
- Hodnotia sa rôzne veci, ale nie súlad spôsobu poskytovania sociálnej služby s definovaným účelom a cieľmi.
- Hodnotenie sa zameriava iba na spokojnosť prijímateľov.
- Pri hodnotení nedochádza k prepojeniu strategickej vízie a individuálnej práce s prijímateľmi.

2.10.4 Podnety k sebareflexii

1. Na akých hodnotách stavia naša organizácia a prečo sú pre nás dôležité?
2. Akým spôsobom si ustanovovala naša organizácia svoje kľúčové hodnoty? Kto mal možnosť ovplyvňovať proces a výsledky ustanovovania týchto hodnôt?
3. Ako informujeme o našich hodnotách prijímateľov/rodiny/návštevy?

3 Personálne podmienky

3.1 Kritérium: Personálne zabezpečenie

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby cieľavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb.

3.1.1 Personálne zabezpečenie KC

Personálne podmienky poskytovania kvalitnej sociálnej služby KC sú tvorené *prípravenosťou* poskytovať sociálne služby osobami, ktoré svojou *kvalifikáciou, odborným zložením a počtom* zodpovedajú požiadavkám zákona. Ide o uplatňovanie princípov budovania primeraného ľudského kapitálu v sociálnych službách²⁰, kedy sa požaduje, aby sociálne služby vykonávali kompetentní a zruční zamestnanci v dôstojných a stabilných pracovných podmienkach a v rámci manažovateľného pracovného zaťaženia.

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

²⁰ Dobrovoľný európsky rámec pre kvalitu sociálnych služieb (2010)

KC je povinné prostredníctvom personálnej štruktúry a kvalifikácie jednotlivých pracovníkov zabezpečiť realizáciu všetkých odborných činností, ktoré sú požadované v ZoSS. Jednotlivé profily pracovných pozícií si vytvára KC samo podľa činností, ktoré sa na pracovných pozíciách vykonávajú, avšak odporúča sa spracovanie profilov a pracovných náplní pre jednotlivé ucelenejšie programy KC (napr. profil pracovného miesta sociálneho poradcu, pracovného miesta v oblasti podpory vzdelávania a pod).

Podľa ZoSS sa v KC obligatórne poskytuje ako odborná činnosť základné sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia. Popri tom môže KC (v súlade s § 15 ods. 2 ZoSS) poskytovať aj špecializované sociálne poradenstvo.

V § 84 ods. 4 a ods. 5 sú definované kvalifikačné predpoklady pre fyzické osoby, ktoré môžu tieto činnosti vykonávať:

- **základné sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov** vykonáva fyzická osoba, ktorá má:
 - a) vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu²¹ v študijných odboroch zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť;
 - b) vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia akreditovanom podľa osobitného predpisu²² alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou;
 - c) akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b);
- **špecializované sociálne poradenstvo** vykonáva fyzická osoba, ktorá má jednoročnú prax v priamom styku s cieľovou skupinou a spĺňa podmienku odbornej spôsobilosti na výkon sociálnej práce sociálnym pracovníkom podľa osobitného predpisu²³.

²¹ Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

²² Zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

²³ 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.

3.1.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- KC má písomne vypracovanú organizačnú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov.
- Pre jednotlivé pracovné pozície je vytvorený „**pracovný profil**“ - popis/charakteristika pracovného miesta i charakteristika roly, ktorú zamestnanec vykonáva. Obsahuje: názov pracovného miesta, kvalifikačné požiadavky, osobnostné predpoklady, náplň práce, popis základných činností, kompetencie, oprávnenia a povinnosti, vzťahy nadradenosti/podradenosti, zastupiteľnosť a pod.
- KC aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, ktoré sa premietajú do organizačnej štruktúry a kompetencií zamestnancov.

3.1.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vypracovanú organizačnú štruktúru zamestnancov.
- Štruktúra zamestnancov a počet pracovných miest nezodpovedá strategickej vízii a aktuálnemu počtu prijímateľov.
- KC neoboznamuje zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi premietnutými do organizačnej štruktúry a kompetencií zamestnancov.

3.2 Kritérium: Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so záväznými predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný 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

KC má písomne zadaný **spôsob a postup prijímania nových pracovníkov**, ktorý obsahuje kritériá na výber pracovníkov na jednotlivé pozície a zároveň plán zaškolenia a adaptácie nových pracovníkov. Plán by mal upravovať minimálne nasledovné náležitosti:

- Určenie pracovníka, ktorý je zodpovedný za proces adaptácie a zaškolenia nových pracovníkov. Je optimálne, aby bol proces vedený nadriadeným pracovníkom. V prípade, že to nie je možné, mal by proces viesť služobne starší kolega na obdobnej pozícii. Poverený pracovník by sa mal novému zamestnancovi KC venovať minimálne počas obdobia 3 mesiacov po jeho nástupe.
- Určenie okruhu informácií/oblastí, ktoré musia byť pracovníkovi odovzdané na začiatku výkonu jeho práce. Môžu zahŕňať napríklad:
 - štruktúru KC a zodpovednosti jednotlivých pracovníkov KC;
 - informácie o prijímateľoch a o spôsobe vedenia evidencie o prijímateľoch a realizovaných intervenciách;
 - oboznámenie sa s prevádzkou KC, pravidlami KC pre pracovníkov a spolupracovníkov KC, pravidlami pre prijímateľov;
 - oboznámenie sa s právami pre prijímateľov;
 - informácie o spolupracujúcich inštitúciách a organizáciách a kontaktoch ;
 - a ďalšie.
- Určenie postupov ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti nového pracovníka, ako napríklad:
 - zaškolenie do štandardov, metodík a postupov práce s prijímateľmi;
 - absolvovanie stáže (optimálne do troch mesiacov od nástupu); noví pracovníci by mali absolvovať stáž v inom KC (minimálne v rozsahu 1 deň), pričom výber

konkrétneho KC by sa mal odvíjať od očakávanej odbornej profilácie nového pracovníka;

- absolvovanie ďalšieho vzdelávania, ktoré doplní požadovanú kvalifikáciu pracovníka vzhľadom k potrebám KC a jeho klientely;
- vyhradenie pracovného času (minimálne počas úvodných troch mesiacov) na samoštúdium a samovzdelávanie nového pracovníka;
- naplánovanie účasti nového pracovníka na supervízii.

3.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca.
- Zabezpečuje, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.
- Zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu.
- Aktívne vytvára pre zamestnancov podmienky na realizáciu tohto plánu.
- 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.

3.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vypracovaný postup na adaptáciu nového zamestnanca.
- Nemá nastavený adaptačný proces pre nových zamestnancov.
- Neboznamuje nového zamestnanca s dokumentmi, postupmi, metódami práce a pod.
- Pre výber nových zamestnancov nie sú nastavené pravidlá.

3.3 Kritérium: Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): 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 ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

3.3.1 Profesionálny rozvoj pracovníkov

KC má písomne vypracovaný **Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov**, ktorý obsahuje postupy a pravidlá ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti svojich pracovníkov na všetkých pozíciách. Zároveň má vypracované **pravidlá hodnotenia pracovníkov**, ktoré vychádzajú z cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, zvyšujú kvalitu poskytovanej sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Pracovník na každej pozícii má umožnenú účasť na vzdelávacích aktivitách a stážach v súlade s obsahom svojej pracovnej náplne a v súlade s **individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania**, ktoré sú vypracované v písomnej podobe pre každého odborného zamestnanca. Rozvíjanie zručností a kompetencií prostredníctvom rôznych foriem ďalšieho vzdelávania sa odrazí v kvalite poskytovanej sociálnej služby. Zamestnávateľ podporuje ďalšie vzdelávanie pracovníkov KC a vytvára im vhodné podmienky.

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

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

Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov môže mať podobu tabuľky, v ktorej sú uvedené oblasti vzdelávania (alebo konkrétne kurzy), ktoré by mali pracovníci KC absolvovať v určitom časovom horizonte. Naplánované vzdelávanie by však vždy malo korešpondovať s aktuálnymi potrebami (cieľových skupín a KC ako takého) a s potrebnými (resp. chýbajúcimi) kompetenciami na strane pracovníkov KC.

Individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov sú zároveň dobrým nástrojom na podporu motivácie zamestnancov. Spolu s konkrétnym pracovníkom je ich potrebné na pravidelnej báze pripravovať a následne vyhodnocovať (napr. raz ročne).

3.3.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Je vytvorená personálna matica so zaznamenaním identifikovaných vzdelávacích potrieb jednotlivých zamestnancov.
- Súčasťou systému vzdelávania je realizácia vstupného vzdelávania pre nových zamestnancov.
- Je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.
- Pre každého odborného zamestnanca je vypracovaný písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie.
- Aktívne sa vytvárajú pre zamestnancov podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania, ktorý je pravidelne, spolu so zamestnancom, vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne.
- Aktívne sa zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich so sociálnou službou KC a preukázateľne sú upozorňovaní na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb.
- Umožňuje sa zamestnancom zúčastňovať ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania.

3.3.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov.
- Nemá pre odborných zamestnancov vypracovaný písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania.
- Nevytvára pre zamestnancov podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania.
- Nezabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou.
- Nerealizuje tímové porady.

3.4 Kritérium: Systém supervízie

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

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

3.4.1 Supervízia

Supervízia je metóda rozvoja profesionálnych spôsobilostí pomáhajúceho odborníka za pomoci kvalifikovaného supervízora. Vytvára príležitosť k reflexii aktuálnych pracovných tém a je jednou z najefektívnejších metód profesionálneho rastu. Supervízia je nástrojom pre optimalizovanie a verifikovanie správnosti postupov pri práci s prijímateľom, pomáha rozširovať alternatívne postupy a slúži rovnako ako účinná prevencia syndrómu vyhorenia. Využíva postupy, pri ktorých jednotlivci, tímy, skupiny a organizácie pracujú na riešení problémov prítomných v profesionálnych situáciách.

Základným dokumentom pri realizácii supervízie je **komplexný plán supervízie** poskytovateľa sociálnej služby, ktorý obsahuje i samostatný program supervízie.

Komplexný plán supervízie vypracovaný poskytovateľom obsahuje napr.:

- úvodné informácie o profile organizácie (typ organizácie, zriaďovateľ, poskytované služby, počet prijímateľov, počet zamestnancov, inovatívne prvky v poskytovanej sociálnej službe 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. časového harmonogramu realizácie supervízie, jej cieľov a tematických oblastí, priestorového zabezpečenia, periodicity 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 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.
- Aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľmi, skupinovú alebo individuálnou formou.
- Zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľmi skupinovú alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

3.4.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá vypracovaný plán supervízie.
- Nevytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie.
- Nezabezpečuje supervíziu pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľmi.
- Zamieňa supervíziu za poradenstvo, personálny audit, či porady.

4 Prevádzkové podmienky

4.1 Kritérium: Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.

4.1.1 Prevádzkové podmienky

KC má mať zadaný maximálny počet prijímateľov, ktorí sa môžu v jednom čase nachádzať v priestoroch, kde je sociálna služba poskytovaná.

Prispôbenie sociálnej služby prevádzkovým podmienkam možno preukázať takým usporiadaním priestorov, aby nebránili využitiu sociálnej služby fyzické aj psychické bariéry, ako napríklad pre deti ťažko zvladateľné schodisko, nevyhnutnosť zápisu prijímateľa na vrátnici či umiestnenie sociálnej služby KC v blízkosti policajného oddelenia.

V praxi sa ukázalo ako vhodné to, aby KC malo minimálne jednu samostatnú miestnosť na poskytovanie činností, kde je požadované súkromie (napr. sociálne poradenstvo alebo pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov), jednu miestnosť určenú ako kancelária a zázemie pre zamestnancov a jednu miestnosť určenú na ostatné, najmä skupinové aktivity.

Dôležitým pojmom v rámci kritéria 4.1 a celkového poskytovania sociálnej služby je pojem *prístupnosť* v zmysle univerzálneho navrhovania. Ide o navrhovanie prostredia, produktov, programov a služieb tak, aby ich mohli využívať v čo najväčšej možnej miere všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav. V súvislosti s KC ide predovšetkým o vnútorné a vonkajšie zariadenie

budov a objektov, kde sa táto služba poskytuje, riešenia informačných, komunikačných a iných služieb v KC v zrozumiteľnej forme (Sušinka (ed.), 2018).

4.1.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Priestorové podmienky, materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba KC poskytovaná, zodpovedajú počtu prijímateľov, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov.
- Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba KC poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania.
- Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľom KC uplatňovať si právo na súkromie (myslené jednak na súkromie pri prejednávaní osobných záležitostí so zamestnancami ale aj pri používaní WC a pod.).
- Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov.

4.1.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Priestorové podmienky, materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba KC poskytovaná, nezodpovedajú počtu prijímateľov, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov.
- Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba KC poskytovaná, nie je v súlade s potrebami prijímateľov a s platnými právnymi predpismi.
- Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba KC poskytovaná, neumožňujú prijímateľom uplatňovať si právo na súkromie.
- Prevádzkové podmienky KC sa neprispôbujú potrebám prijímateľov.
- Posilňovanie odkázanosti na pomoc charakterom prostredia a infraštruktúry KC.
- Spoločné priestory nezodpovedajúce potrebám odborných postupov uplatňovaných v KC.
- Upieranie príležitostí, aby sa prijímatelia mohli podieľať na organizácii prevádzkových podmienok KC (napr. vybavenie spoločných priestorov).
- KC je v prostredí, ktoré je bariérové a neprístupné a nespĺňa základné hygienické a prevádzkové podmienky, ktoré sú určované príslušnou legislatívou, pričom sa nehľadajú riešenia na zvyšovanie prístupnosti.

4.2 Kritérium: Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): 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 KC

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

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

Pracovníci KC pre účely informovanosti prijímateľov o ponuke aktivít využívajú všetky dostupné kanály a zdroje v komunite (napr. sociálne siete, neformálne komunikačné kanály, obecnú tabuľu). Tiež využívajú všetky dostupné komunikačné kanály, aby zverejnili časový rozpis poskytovaných služieb, realizovaných aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny. Pred vonkajším vchodom do KC a na nástenkách vo vnútorných priestoroch sú vyvesené predovšetkým informácie o otváracích hodinách, príp. oznam o ich zmene, oznam o neprítomnosti pracovníkov v KC, časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny, kontakt na pracovníkov KC a iné informácie, ktoré sú dôležité pre bežnú činnosť KC.

Informácie o aktivitách KC sú medzi cieľovými skupinami distribuované formou priameho kontaktu s pracovníkmi KC, cez kľúčových lídrov v komunite, formou sociálnych sietí a iných dostupných kanálov (informačná tabuľa obce, plagáty, letáky). Informácie sú poskytované v podobe zrozumiteľnej pre jednotlivé cieľové skupiny.

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

Poskytovateľ má informácie o KC zverejnené na webovej stránke organizácie/obce/mesta. Informácie o KC sa pravidelne zverejňujú tiež v lokálnych periodikách obcí, príp. na sociálnych sieťach a v rámci komunitných aktivít organizovaných v obci.

4.2.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Poskytovateľ KC má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o KC na mieste, na ktorom je sociálna služba poskytovaná, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje.
- Vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o KC.
- Informácie o KC sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu.
- Na poskytovanie informácií o KC sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie.
- Overuje si dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o KC a získané poznatky aktívne premieta do svojej informačnej stratégie.

4.2.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Nemá postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o KC na mieste, na ktorom je sociálna služba poskytovaná, v miestnej komunite a na verejnosti.
- Nevytvára podmienky na zapojenie prijímateľov do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o KC.
- Na poskytovanie informácií o KC nie sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie.
- Zverejňuje informácie o prijímateľoch (fotografie, príbehy, osobné informácie) bez ich súhlasu.
- Informácie nie sú dostupné.
- Informácie sú neaktuálne.
- Informácie umiestnené na rozličných miestach nie sú obsahovo totožné.
- Informácie nie sú prispôbené potrebám cieľovej skupiny, s ohľadom na zrozumiteľnosť.

4.3 Kritérium: Výročná správa

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): 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/záverečný účet

Neverejní poskytovatelia sociálnej služby alebo poskytovatelia sociálnej služby, ktorí sú právnickými osobami založenými obcou alebo vyšším územným celkom vypracovávajú každoročne **výročnú správu**. V súvislosti s poskytovaním sociálnej služby KC výročná správa obsahuje najmä:²⁴

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

Výročná správa by mala obsahovať taktiež popis činností a výsledkov v oblasti poskytovania sociálnej služby KC. Poskytovateľ je povinný zaslať ju vyššiemu územnému celku v termíne do

²⁴ §67a zákona o sociálnych službách.

15. júla roka, ktorý nasleduje po kalendárnom roku, za ktorý je výročná správa vypracovaná. Okrem toho ju zverejňuje v tlačenej podobe a sprístupňuje v mieste svojho sídla a v mieste poskytovania sociálnej služby, ako aj v elektronickej podobe na svojej webovej stránke spracované zrozumiteľnou formou pre rozličné cieľové skupiny.

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

4.3.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Výročná správa/záverečný účet poskytuje prijímateľovi, jeho rodine, komunitě a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa KC za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka.
- Poskytovateľ má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom a určených zamestnancov zodpovedných za tento proces.
- Výročná správa/záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch KC a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa KC.

4.3.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Výročná správa/záverečný účet neposkytuje relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa KC.

4.4 Kritérium: Pravidlá prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných a nepeňažných darov.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): 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 s prijatím peňažného alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov alebo nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného alebo nepeňažného daru.

4.4.1 Prijímanie darov

Prijímať dary/pozornosti vo všeobecnosti nie je zakázané, ale musí v tejto oblasti existovať kontrola, resp. pravidlá. Ide o ochranu zamestnancov, prijímateľov i organizácie.

V niektorých sociálnych službách sa stretávame s tým, že prijímať drobné pozornosti a darčeky od prijímateľov je zakázané. Prakticky sa ale vždy ukáže, že nastane situácia, kedy odmietnutie drobného darčeka môže byť nežiaduce či rovno škodlivé. Môžeme tým dať prijímateľovi najavo, že sa ho štitíme, nedovolíme mu prejaviť vďačnosť, nedáme mu príležitosť urobiť radosť.

Preto je potrebné, aby malo KC vypracovaný **písomný postup** prijímania, použitia a zverejňovania prijatých darov.

Obsahom smernice/postupu by malo byť:

- kto dary prijíma (určenie kompetentného zamestnanca),
- spôsob vedenia darov v účtovnej evidencii,
- systém peňažného ohodnotenia nefinančných darov,
- pravidlá na využitie darov,
- jasne definované pravidlá pre prijímanie darov nepatrnej hodnoty (napr. kvet, káva, čokoláda),
- pravidlá, od koho KC dary neprijíma, aj ako s darmi nepatrnej hodnoty nakladá,
- spôsob zverejnenia darov a darcov (transparentnosť, miesto zverejňovania),
- vzorový formulár darovacej zmluvy
- definované pravidlá pre konflikt záujmov.

4.4.2 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- 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.

- Prijíma peňažný/nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom.
- Má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného/nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.
- Má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných/nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného/nepeňažného daru.
- Poskytovateľ má na webovej stránke zverejnený a aktualizovaný zoznam darovacích zmlúv v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov.

4.4.3 Nevhodná prax poskytovateľa KC

- Poskytovateľ nemá spracovaný interný systém prijímania darov.
- Prijíma dary bez darovacej zmluvy s darcom/s nesprávnymi darovacími zmluvami.
- Poskytovateľ nerieši prijímanie anonymných darov a darov nepatrnej hodnoty.
- Nemá určené oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného/nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.
- Nemá písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých darov, darovacích zmlúv a účelu použitia daru.
- Pravidlá prijímania darov sa sústreďujú iba na dary pre organizáciu.
- Absentujú pravidlá pre prijímanie a využívanie darov.
- Poskytovanie sociálnej služby sa podmieňuje poskytnutím daru.
- „Zvýhodňovanie“ prijímateľa spojeného s poskytnutým darom.
- Pravidlá nie sú dodržiavané.

4.4.4 Podnety k sebareflexii

1. Kedy by nebolo vhodné , pre Vaše KC, prijať dar?
2. Čo môže darujúci darom získať?
3. Čo riskuje Vaše KC?
4. Je vhodné úplne zakázať prijímanie drobných darov/pozorností od prijímateľov?

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 prijímateľov, 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 prijímateľov. 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

Literatúra

- BAUMAN, Z. 2006. *Komunita*. Bratislava: Vydavateľstvo spolku slovenských spisovateľov.
- BRICHTOVÁ, L., REPKOVÁ, K. 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu (v kontexte zmien zákona o sociálnych službách od roku 2014)*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny. ISBN: 978-80-7138-138-9.
- FELLIN, KRAMER, SPECHT In KIRST - ASHMAN, K. K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago : Nelson – Hall Publishers.
- HARTL, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON.
- HENDERSON, P., THOMAS, D. N. 2007. *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách*. Nitra: Centrum komunitného rozvoja.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MÁTEL, A. 2010. *Etická zodpovednosť voči klientom*. In *Dni sociálnej práce a InteRRa 8*. Zborník z konferencie s medzinárodnou účasťou konanej na Univerzite Konštantína Filozofa v Nitre. Nitra : FSVaZ UKF. ISBN 978-80-8094-650-0, s. 162-174.
- REPKOVÁ, K. a kol. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- SUŠINKA, M., ed., 2018. *Štandardy NDC*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-40-3.
- SUŠINKA, M., ed., 2018a. *Štandardy NSSDR*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-41-0.

Právne predpisy

- Nariadenie vlády 391/2006 Z. z. o minimálnych bezpečnostných a zdravotných požiadavkách na pracovisko.*
- Vyhláška č. 210/2016 Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia.*
- Zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (tzv. antidiskriminačný zákon).*
- Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.*
- Zákon č. 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. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*

Elektronické zdroje

Metodické usmernenie č. 1/2013 k pojmu osobné údaje. Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, 2013. [online]. [cit. 2016-09-06] Dostupné z: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sites/default/files/metodicke_usmernenie_c._1_2_013_k_pojmu_osobne_udaje.pdf>.

Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021 – 2030. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, 2021. [online]. [cit. 2021-07-22] Dostupné z: <<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/nprss-fin.pdf>>.

Prílohy

Príloha č. 1

Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky (2021)

Preambula

I.

(1) Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj zmocnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, spoločnej zodpovednosti a rešpektovanie rozmanitosti sú ústredné pre sociálnu prácu. Podopretá teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitnými a miestnymi poznatkami, 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 práce² 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 s klientom³, v jeho prospech a potreby, so zreteľom na ďalšie osoby. 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, výskumníkov, vzdelávateľov 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.

(7) Etické hodnoty a princípy tohto kódexu sa vzťahujú na všetky oblasti praxe sociálnej práce, vzdelávania a výskumu, ako aj všetky jej formy, či už ide o priamy kontakt tvárou v tvár alebo využívanie digitálnych technológií a sociálnych médií.

1. Hodnoty sociálnej práce

(1) Sociálna práca je dynamicky sa rozvíjajúcou profesiou, založenou na hodnotách, akými sú sociálna spravodlivosť, ľudská dôstojnosť a medziľudské vzťahy. 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 s ktorými pracuje,
- 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 práce⁴ 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, skupín a komunit ľudí.

(2) Služby sociálnej práce sú poskytnuté každému žiadateľovi bez ohľadu – ale nielen – 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 prirodzenej dôstojnosti a hodnoty všetkých ľudí bez rozdielu a na dodržiavaní ľudských práv, ako sú uvedené v medzinárodných dokumentoch,⁵ v Ústave Slovenskej republiky a Listine základných práv a slobôd.⁶

(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 o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť,
- c) spolupracuje s ďalšími osobami pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia.

1.3 Medzil'udské vzťahy

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) rozpoznáva dôležitosť medzil'udských vzťahov,
- b) snaží sa posilňovať a zmocňovať⁷ ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje o podporu riešenia problémov v medzil'udských 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 klientom, 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 s ktorými pracuje,
- b) nepoškodzuje klientov, ani nepodriaďuje ich potreby a záujmy svojim vlastným potrebám a záujmom, jedná s nimi bezúhonne, s účasťou, rešpektom a vytvára s nimi vzťah založený na báze dôvery,
- c) v komunikácii s klientmi alebo o nich sa nevyjadruje znevažujúco ani pejoratívne,
- d) rešpektuje príslušnosť k sociálnym skupinám, národnostnú, etnickú a kultúrnu rôznorodosť jednotlivcov, skupín a komunít,
- e) rešpektuje a presadzuje práva ľudí robiť vlastné voľby a rozhodnutia, za predpokladu, že to neohrozí práva a oprávnené záujmy ostatných,
- f) pracuje na budovaní sebavedomia a schopnosti ľudí, podporuje ich plné zapojenie a spoluúčasť vo všetkých aspektoch rozhodovania a konania, ktoré ovplyvňujú ich život,
- g) rešpektuje biologickú, psychickú, kultúrnu, spirituálnu a sociálnu integritu osoby s ktorou pracuje. Zaujíma sa o celého človeka v rámci rodiny, komunity, spoločenského a prirodzeného prostredia a usiluje sa nadobudnúť poznanie dôležitých aspektov jeho života relevantných na poskytovanie služieb sociálnej práce. Holistický prístup používa pri sociálnom posudzovaní a intervencii,
- h) zameriava sa na silné stránky jednotlivcov, skupín, rodín a komunít s ktorými pracuje,

- i) prispieva k začleneniu užívateľov služieb sociálnej práce do sociálnej siete podporných osobných vzťahov,
- j) aj v osobitých prípadoch klientov, ktorí majú dlhodobé alebo trvalé zdravotné postihnutie, obmedzenú spôsobilosť na právne úkony, detí, seniorov a iných zraniteľných skupín, sa usiluje o dosiahnutie čo najväčšej miery ich autonómie a spoluúčasti na rozhodovaní ohľadom ich osoby.

(2) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

- a) v súlade s ľudskými právami rešpektuje klientovo právo na dôvernosť a súkromie v priamej práci s klientmi, ako aj vo všetkých formách komunikácie prostredníctvom telefónnych alebo digitálnych komunikačných prostriedkov,
- b) informuje osoby s ktorými pracuje o limitoch dôvernosti a súkromia,
- c) dokumentuje len tie informácie, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre poskytovanie služieb sociálnej práce. Je povinný chrániť všetku písomnú, elektronickú alebo audiovizuálnu dokumentáciu užívateľov služieb pred zneužitím. Rešpektuje právo klienta nahliadať do dokumentácie týkajúcej sa jeho osoby, ak osobitné zákony neustanovujú inak,
- d) je povinný vyžiadať si súhlas klienta pri všetkých pracovných postupoch, ktoré priamo a nepriamo s ním súvisia, ako aj pri informovaní tretej osoby, k video alebo audiovizuálnemu zaznamenávaniu intervencie, ako aj ich zverejňovaniu pre študijné alebo vedecké účely,
- e) osobitý zreteľ venuje informáciám spadajúcich pod ochranu osobných údajov, ktoré sú upravené osobitým predpisom upravujúcim ochranu osobných údajov,⁷
- f) povinnosť mlčanlivosti zachováva aj po skončení poskytovania služby alebo pracovného pomeru.
- g) výnimky pri rešpektovaní dôvernosti a súkromia môžu byť odôvodnené len na základe vyššej etickej alebo zákonnej požiadavky (napr. ak jestvuje riziko sebapoškodenia alebo poškodenia iných osôb, pri ochrane života, najlepšieho záujmu dieťaťa, pri zákonnej povinnosti oznámenia trestného činu a pod.).

(3) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce podporuje mier a nenásilie.

(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.

- a) Pracovné postavenie voči klientovi nezneužíva vo vlastný prospech a neoprávnené výhody sexuálneho, politického, sociálneho alebo ekonomického charakteru. S užívateľmi služieb nenadväzuje partnerský alebo sexuálne orientovaný vzťah.

Nezneužíva svoje postavenie na osobné obohatenie, ani na zvýhodňovanie svojich príbuzných a známych.

- b) Informuje klientov o hraniciach profesionálnej práce v priamej praxi ako aj pri používaní komunikácie prostredníctvom digitálnych technológií a sociálnych médií (napr. používaním pracovného e-mailu, neprijímaním klientov ako „priateľov“ na súkromných kontaktoch sociálnych sietí, neposkytovaním poradenstva v nočných hodinách, s výnimkou krízovej intervencie a pod.).
- c) Pri poskytovaní služieb sociálnej práce vytvára profesionálne hranice s osobami, ktoré sú v role darcov, sponzorov alebo dobrovoľníkov, aby nedochádzalo k neprofesionálnemu alebo neetickému ovplyvňovaniu ich odbornej práce.

(6) V prípadoch prerušenia služieb klientom zo strany sociálneho pracovníka, asistenta sociálnej práce, organizácie alebo štátom nariadených opatrení, je potrebné, aby sociálny pracovník alebo asistent sociálnej práce mali pripravený plán na zabezpečenie kontinuity podpory klientov, ktorým poskytujú služby.

(7) 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.

V prípadoch jednostranného ukončenie poskytovanej služby klientom alebo poskytovateľom služby z veľmi závažných dôvodov (napr. ak klient hrubo porušuje dobré mravy, narúša občianske spolužitie, opakovane nerešpektuje nariadené hygienické opatrenia v čase pandémie a pod.) informuje klienta o možnostiach využívania iných služieb sociálnej práce a iných foriem pomoci. Je povinný zabezpečiť kontinuitu služieb a pomoci klientovi v prípade, že sú naďalej potrebné, hoci on sám alebo organizácia v ktorej pracuje, z náležitých dôvodov končí s ich poskytovaním.

(8) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce si je vedomý svojich odborných a profesionálnych obmedzení a hraníc vlastnej kompetencie, a to nielen v inštitúcii, v ktorej vykonáva sociálnu prácu. 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 sa realizujú prezenčnou, distančnou alebo on-line prezenčnou formou. Patria sem najmä:

- sebareflexia, vrátane poznávania svojich osobných a profesijných limitov a uznania hraníc odbornej spôsobilosti a kompetencie;
- sústavné vzdelávanie 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, videokonferenciách a workshopoch, vedeckovýskumnej činnosti a podobne;
- pravidelná supervízia;
- kolegiálna konzultácia, vrátane konzultácie s odborníkmi z iných pomáhajúcich profesií;
- využívanie nástrojov psychohygieny a zdravého životného štýlu.

(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 alebo bezpečie.

(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.

(5) Od sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce nemožno vyžadovať také konanie alebo spoluúčasť na ňom, ktoré odporuje jeho svedomiu, okrem prípadov bezprostredného ohrozenia života alebo zdravia osôb.

2.3 Zodpovednosť voči zamestnávateľom a pracovisku

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

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

- poskytovanie kvalitných služieb sociálnej práce,
- profesionálnu starostlivosť o seba, najmä prostredníctvom sústavného vzdelávania a pravidelnej supervízie,
- predchádzanie a odstránenie všetkých foriem diskriminácie a násillia 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 ohľadom spoločného postupu poskytovania služieb sociálnej práce.

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

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

(7) Činnosť sociálnej práce vykonáva interdisciplinárne v kooperácii s inými profesiami ako aj so všetkými osobami a inštitúciami, ktoré môžu napomôcť k optimálnemu sociálnemu fungovaniu klientov.

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

2.5 Zodpovednosť voči profesii

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

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

- prostredníctvom nových prístupov, metód a techník, vrátane využívania nových digitálnych technológií,
- aktívnou participáciou na výskumoch,
- spoluprácou so školami sociálnej práce,
- aktívnou účasťou na odborných diskusiách, seminároch, konferenciách alebo videokonferenciách,
- konštruktívnou a zodpovednou kritikou nevhodnej praxe,
- publikačnou činnosťou,

- sústavným vzdelávaním.

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

(4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce ochotne poskytuje 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 a solidaritu spoločnosti.

(2) Angažuje sa o zlepšenie sociálnych podmienok v spoločnosti, spravodlivejší prístup a rozdelenie zdrojov a bohatstva. Pri upozorňovaní na nespravodlivé, škodlivé a opresívne sociálno-politické opatrenia nesmie byť sociálny pracovník a asistent sociálnej práce trestaný.

(3) Aktívne pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí k zlepšeniu kvality života pre všetkých občanov, a to s osobitým zreteľom k znevýhodneným a marginalizovaným jedincom, skupinám a komunitám.

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

(5) V prípadoch humanitárnej katastrofy, pandémie alebo inej závažnej krízovej situácie by sociálny pracovník a asistent sociálnej práce mal v čo najväčšej miere poskytnúť profesionálne služby, a to aj nad rámec svojich pracovných povinností.

(6) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce participuje na vytváraní a podporovaní opatrení a politík, ktoré chránia najlepší záujem klientov počas prerušenia služieb sociálnej práce dôsledkom nariadených karanténnych opatrení a obmedzení prevádzok.

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 vyvstávajú zo samotnej povahy sociálnej práce. Niektoré z problémových oblastí zahŕňajú:

- skutočnosť, že lojalita osôb vykonávajúcich sociálnu prácu sa často nachádza v strede konfliktu záujmov,
- skutočnosť, že úloha osôb vykonávajúcich sociálnu prácu je zároveň pomáhajúca aj kontrolujúca,
- konflikty medzi povinnosťou osôb vykonávajúcich sociálnu prácu chrániť záujem ľudí, s ktorými pracujú a požiadavky spoločnosti na efektivitu 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 s cieľom minimalizovať škody pre všetky zúčastnené osoby. 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 s kolegami, nadriadeným pracovníkom, supervízorom 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, ktorá vypracováva a predkladá stanoviská k etickým otázkam výkonu sociálnej práce z vlastného podnetu alebo z podnetu členov komory.

4. Záväznosť etického kódexu

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vykonáva sociálnu prácu v súlade s etickým kódexom a podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

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

(3) Komora má povinnosť prijímať podnety ohľadom podozrenia z porušenia pravidiel etického správania. Podnet môže podať ktokoľvek, vrátane užívateľov služieb, kolegov a zamestnávateľov.

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

5. Záver

(1) V procese vzniku a revízie etického kódexu bolo prihliadané k nasledujúcim dokumentom:

- 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 Vyhlásenie etických princípov (IFSW/ IASSW, 2018),
- Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (1997),
- iné národné kódexy sociálnej práce.⁹

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

(3) 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.

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

1. revidovaný text etického kódexu bol Profesionálnou radou komory predložený v roku 2018, schválený Snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 10. 1. 2019 a nadobudol účinnosť od 1. 2. 2019.

2. revidovaný text etického kódexu bol schválený Snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 27.4. 2021 a nadobudol účinnosť od 1. mája 2021.

V Bratislave dňa 27. 04. 2021

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). Túto definíciu prijal za východiskovú aj medzinárodný etický kódex (IFSW / IASSW, 2018).
- 2 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 pôsobia 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. Nakoľko etická zodpovednosť je osobnej povahy, v texte kódexu sa používa singulár (nie sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce).
- 3 Etický kódex používa pojmy *klient*, *užívateľ služieb* a *osoba s ktorou (sociálny pracovník alebo asistent sociálnej práce) pracuje* ako synonymá s vedomím, že v medzinárodnom terminologickom jazyku je uprednostňované posledné označenie.
- 4 Termín *služby sociálnej práce* vyjadruje všetky druhy odborných činností, ktoré vykonáva sociálny pracovník alebo asistent sociálnej práce.
- 5 Dôležité medzinárodné dokumenty Organizácie spojených národov sú najmä: Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948); Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach (1966); Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach (1966); Medzinárodný dohovor o odstránení všetkých foriem rasovej diskriminácie (1966); Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1979); **Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému a ponižujúcemu zaobchádzaniu či trestaniu** (1984); Dohovor o právach dieťaťa (1989); **Medzinárodný dohovor o ochrane práv všetkých migrujúcich pracovníkov a členov ich rodín (2004)**; Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006). Dôležitý je aj dokument Rady Európy Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (v znení protokolov č. 11 a 14, 2010) a Charta základných práv Európskej únie (2012).
- 6 Ústavný zákon č. 23/1991 Zb.
- 7 Na vyjadrenie obsahu anglického výrazu *empowerment* sa v texte používajú slovenské výrazy posilnenie a zmocnenie.
- 8 Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679.
- 9 Z historického hľadiska sa jednalo najmä o americký Code of Ethics of the National Association of Social Workers (NASW, 2017), britský The Code of Ethics for Social Work (BASW, 2014), Etický kodex sociálnych pracovníkov Českej republiky (2006), švajčiarsky Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz (AS, 2010) a rakúsky Ethische Standards – Berufspflichten für SozialarbeiterInnen (OBDS, 2004).

Príloha č. 2

Kvalifikačné predpoklady a výberové kritériá zamestnancov KC podľa NP BOKKÚ

Vertikálna personálna štruktúra KC zahŕňa štyri základné pracovné pozície:

- Odborný garant KC
- Odborný pracovník KC
- Komunitný pracovník KC
- Pracovník KC

Uvádzame opis konkrétnej pracovnej pozície a požadované kvalifikačné predpoklady.

- **Odborný garant KC**

Kvalifikačné predpoklady:

1. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca alebo
2. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijných odboroch psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, ak táto fyzická osoba k 01. januáru 2015 vykonávala v pracovnoprávnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci, alebo
3. vysokoškolské vzdelanie v študijnom odbore sociálna práca, ak táto fyzická osoba k 1. januáru 2015 vykonávala v pracovno-právnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci.

Minimálna požadovaná prax je 1 rok v oblasti sociálnej práci.

Charakteristika práce odborného garanta KC:

Cieľom práce odborného garanta je organizačné, metodické a personálne riadenie v takej kvalite, aby bolo zaistené plnenie cieľov práce vo vzťahu k užívateľom sociálnej služby, odbornej činnosti a aktivity a dodržiavanie štandardov danej sociálnej služby.

Odborný garant vykonáva činnosti:

- v spolupráci s Poskytovateľom služieb nastavuje smerovanie činnosti v súlade s potrebami obce, komunity a užívateľov sociálnych služieb;
- zodpovedá za odborné poskytovania sociálnych služieb, aby bolo zaistené plnenie cieľov a dodržiavanie štandardov KC;
- odborne koordinuje celú činnosť KC, organizačne a obsahovo zabezpečuje činnosti a aktivity;
- zabezpečuje mapovanie potrieb v obci alebo v častiach obce, na ktorú má dosah, zodpovedá za krátkodobé a dlhodobé plánovanie služieb, aktivít a činností, ako aj rozvoj KC;

- monitoruje a zhodnocuje poskytované odborné činnosti, iné činnosti a aktivity KC z hľadiska napĺňania potrieb užívateľov;
- pripravuje a realizuje nové formy sociálnych služieb a sociálnej práce;
- získava základné údaje od užívateľa pre posúdenie jeho sociálnej situácie;
- poskytuje sociálne poradenstvo užívateľom a ich rodinným príslušníkom, v ďalších oblastiach činnosti sa riadi profilom činnosti odborného pracovníka;
- konzultuje so špecialistami z oblasti psychológie, psychiatrie, odborného a špeciálneho lekárstva a inými špecialistami podľa potreby;
- spolupracuje s relevantnými inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie užívateľa, vytvára a udržiava strategické partnerstvá a korektné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a inštitúciami (obec, terénni sociálni pracovníci, ÚPSVaR, vzdelávacie inštitúcie a mnohé ďalšie);
- priebežne mapuje relevantných aktérov siete krízovej intervencie na komunitnej úrovni (najmä SSKI, iných poskytovateľov sociálnych služieb, škôl a školských zariadení, polície, ÚPSVaR, zdravotných služieb, potenciálnych zamestnávateľov atď.) v súlade s potrebami KC, analyzuje silné a slabé miesta siete krízovej intervencie v danej lokalite (ako vyzerá sieť aktérov pomoci v oblasti SSKI, čo v danej oblasti funguje resp. nefunguje, či pokrýva existujúca sieť všetky potreby cieľovej skupiny SSKI, či existujú v tejto sieti nejaké partnerstvá atď.), v spolupráci s komunitným pracovníkom vytvára na základe zistení lokálnu stratégiu sieťovania (akým témam sa venovať, akým spôsobom, kedy a prečo), oslovuje aktérov siete, realizuje stretnutia na potrebné témy (vystupovať v roli iniciátora a/alebo organizátora a/alebo facilitátora a/alebo poskytovateľa informácií atď.), podporuje vytvorenie partnerstva na účel realizácie projektov alebo programov na predchádzanie vzniku alebo zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácií fyzických osôb alebo na riešenie týchto situácií a projekty alebo programy komunitnej práce v zmysle § 4 zákona o sociálnych službách, podporuje rozvoj inovatívnych a preventívnych aktivít/odborných činností a sociálnych služieb pre cieľové skupiny SSKI prostredníctvom aktívnej účasti na stretnutiach ku komunitnému plánovaniu, na rokovaníach so samosprávou v predmetnej oblasti atď.;
- je zodpovedný za propagáciu odborných činností a aktivít KC a spolupracuje s médiami;
- zodpovedá za administratívu, súvisiacu s činnosťou KC, za vedenie evidencie užívateľov;
- je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov;
- pripravuje a vedie pravidelné porady zamestnancov KC;
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom a vykonáva iné (doplňkové) činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

- **Odborný pracovník KC**

Kvalifikačné predpoklady:

1. odborné vzdelanie v oblasti sociálnej práce alebo vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v študijných odboroch: sociálna práca, psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa, alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, alebo
2. ak fyzická osoba je študentom vysokej školy v študijnom odbore, uvedenom v § 84 ods. 4 písm. b) zákona o sociálnych službách.

Charakteristika práce odborného pracovníka KC:

Odborný pracovník zodpovedá za realizáciu odborných činností a aktivít KC, ktoré sú prístupné pre celú obec/komunitu. Pomáha zvyšovať zručnosti ľudí na miestnej úrovni, podporuje a rozvíja ich osobnostné kompetencie a motiváciu k samostatnému riešeniu problémov, aktivizuje ich a posilňuje sebavedomie a zodpovednosť. Prispieva k zmierňovaniu napätí v komunite, je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov. Svojou činnosťou sa snaží prispievať k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni.

Odborný pracovník vykonáva činnosti:

- zodpovedá za realizáciu odborných činností, iných činností a aktivít KC, ktoré sú prístupné pre obec/komunitu/užívateľov;
- zisťuje a mapuje potreby komunity/užívateľov v oblasti sociálnych služieb/komunitného rozvoja, mapuje potenciál komunity/užívateľov;
- vyhľadáva potenciálnych užívateľov sociálnych služieb;
- pomáha zvyšovať zručnosti ľudí na miestnej úrovni, podporuje a rozvíja ich osobnostné kompetencie a motiváciu k samostatnému riešeniu problémov, aktivizuje ich a posilňuje ich sebavedomie a zodpovednosť;
- prispieva k zmierňovaniu napätí v komunite;
- svojou činnosťou prispieva k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni;
- posudzuje sociálnu situáciu užívateľa;
- poskytuje základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúča a sprostredkúva ďalšiu odbornú pomoc - sociálne poradenstvo (poskytuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov - napr. pomoc pri spisovaní a podávaní písomných podaní a vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku, príprave dokumentácie a pri vybavovaní iných vecí v záujme užívateľa);
- rozvíja a podporuje sociálne zručnosti užívateľa na základe rôznych metód sociálnej práce;
- navrhuje a realizuje formy, metódy a postupy sociálnej práce s užívateľom a jeho rodinou;
- napomáha sociálnej integrácii užívateľa do komunity;
- vykonáva sociálnu prácu zameranú na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti užívateľa, najmä pri základných sociálnych aktivitách;

- realizuje odborné činnosti a iné činnosti v oblasti prípravy na školskú dochádzku a školské vyučovanie, preventívne aktivity a záujmovú činnosť, ako aj ďalšie doplnkové služby, aktivity a činnosti;
- vedie evidenciu o odborných činnostiach a aktivitách a evidenciu užívateľov;
- vyhodnocuje výsledky zrealizovaných odborných činností, iných činností a aktivít z hľadiska napĺňania cieľov KC a potrieb užívateľov v konzultácii s odborným garantom;
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom a vykonáva iné (doplnkové) činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

- **Komunitný pracovník KC**

Kvalifikačné predpoklady:

1. vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa; alebo
2. stredoškolské vzdelanie s maturitou a 1 rok praxe/skúsenosti v relevantnej oblasti;

Charakteristika práce komunitného pracovníka KC:

Úlohou komunitného pracovníka je spájať ľudí, učiť ich formulovať potreby, ciele, podporovať ich v hľadaní zdrojov, facilitovať ich rozhodovanie o prioritách, mediovať riešenie konfliktov, moderovať verejné stretnutia, prepájať jednotlivé skupiny a učiť ich presadzovať svoje ciele.

Komunitný pracovník vykonáva činnosti:

- pravidelne mapuje potreby a zdroje v lokalite a jej komunitách, vyhodnocuje a spracováva zistenia z mapovania;
- pravidelne navštevuje lokality za účelom získavania relevantných informácií o identifikovaných potrebách a zdrojoch;
- pravidelne sa zúčastňuje na rozhodovacích a strategických schôdkach v lokalitách (obecné/mestské zastupiteľstvo, komunitné rady, okrúhle stoly a pod.);
- iniciuje a facilituje verejné zhromaždenia, rozhodovacie a strategické stretnutia v lokalitách;
- poskytuje pomoc a podporu členom komunít pri formulácii potrieb a cieľov z nich vychádzajúcich, analyzuje problémy;
- sprostredkováva informácie o potrebách, cieľoch a problémoch komunít medzi ich zástupcami a zástupcami relevantných inštitúcií na lokálnej, prípadne regionálnej úrovni;
- poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja komunít a lokalít;
- poskytuje súčinnosť pri strategickom plánovaní rozvoja KC (jeho činnosti) v nadväznosti na zistené potreby a problémy;
- spolupracuje s odborným garantom KC pri sieťovaní inštitúcií a organizácií relevantných pre komunitu a jej ciele;
- realizuje evaluáciu dosahovania cieľov stanovených pre oblasť komunitnej práce v KC;

- mobilizuje, buduje a sieťuje vnútorné zdroje komunit (napr. prostredníctvom tvorby komunitných rád, pracovných skupín...), spolupracuje s nimi;
- buduje dobrovoľnícke kapacity a spolupracuje s dobrovoľníkmi;
- posilňuje znalosti obyvateľov lokalít a podporuje ich pri aplikácii získaných znalostí v prospech komunity ako celku;
- plánuje a realizuje komunitné akcie, verejné zhromaždenia;
- koordinuje realizáciu naplánovaných stratégií;
- identifikuje tematické okruhy potrebného vzdelávania či inej formy zvyšovania kompetencií obyvateľov lokality;
- dokumentuje parciálne výstupy celého procesu komunitnej práce;
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom spolupracuje s odborným konzultantom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP BOKKÚ.

- **Pracovník KC**

Kvalifikačné predpoklady:

Nižšie stredné odborné vzdelanie v zmysle § 16 ods. 4 písm. a). Zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Charakteristika práce pracovníka KC:

Pracovník asistuje odborným pracovníkom pri výkone jeho činnosti pod jeho metodickým vedením.

Pracovník KC vykonáva činnosti:

- asistuje odborným pracovníkom pri výkone jeho činnosti podľa ich pokynov a ich metodickým vedením;
- vyhľadáva potenciálnych užívateľov služieb, aktivít a činností KC;
- vykonáva odborne nenáročné úkony predovšetkým pri práci s užívateľom;
- vedie napr. voľnočasové aktivity pre deti a mládež, realizuje vybrané aktivity v rámci nízkoprahového programu, preventívne aktivity, vypomáha pri doučovaní;
- zapája ďalších členov komunity, resp. obce do aktivít KC;
- ak je to potrebné, pomáha užívateľom služieb s tlmočením (z rómskeho, maďarského jazyka, prípadne iného jazyka) pri komunikácii v rámci poskytovania odborných činností, iných činností a aktivít (napr. predškolský klub; komunitné aktivity);
- vedie nevyhnutnú administratívu (týkajúcu sa napríklad pracovnej dokumentácie);
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov; zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom a vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Príloha č. 3

Personálna štruktúra a pracovné profily zamestnancov KC podľa NP KS MRK – II. Fáza

Zamestnanci v NP KS MRK – II. Fáza v KC sú v štruktúre:

- odborný pracovník - garant KC
- odborný pracovník KC
- asistent odborného pracovníka KC

- **odborný pracovník - garant KC**

Minimálne požadované vzdelanie a prax:

zmysle zákona č. 219/2014 o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 219/2014“) a to:

- a) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca v zmysle § 5 ods. 1 písm. a) alebo
- b) vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, alebo má uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní rozhodnutím podľa osobitného predpisu v zmysle § 45 ods. 1, pokiaľ fyzická osoba k 1. januáru 2015 vykonáva pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci podľa tohto zákona, v pracovno-právnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu a nespĺňa kvalifikačný predpoklad ustanovený v § 5 ods. 1 písm. a).

V zmysle § 45 ods. 4 zákona č. 219/2014 u fyzickej osoby, ktorá spĺňa kvalifikačný predpoklad ustanovený v § 5 ods. 1 písm. b) a ktorá vykonáva k 1. januáru 2015 odbornú činnosť, na výkon ktorej sa vyžaduje splnenie kvalifikačného predpokladu ustanoveného v § 5 ods. 1 písm. a), sa považuje kvalifikačný predpoklad ustanovený v § 5 ods. 1 písm. a) za splnený.

V zmysle § 45 ods. 2 zákona č. 219/2014 u fyzickej osoby podľa odseku 1, ktorá preruší výkon pracovných činností podľa odseku 1, sa považuje kvalifikačný predpoklad ustanovený v § 5 ods. 1 za splnený, ak táto fyzická osoba preukáže splnenie podmienky vykonávania pracovných činností, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci podľa tohto zákona, v pracovnoprávnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu písomným potvrdením zamestnávateľa, ktoré obsahuje meno, priezvisko, titul fyzickej osoby,

potvrdenie splnenia tejto podmienky k 1. januáru 2015 a údaj o dĺžke vykonávania týchto pracovných činností.

Vzdelanie, vyplývajúce z požiadaviek zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (§ 84, ods. 4,):

- vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia, andragogika, sociálna a humanitárna práca a charitatívno-misijnú činnosť,
- akreditovaný vzdelávací kurz zameraný na sociálnu prácu v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je vyššie uvedené.

Minimálna požadovaná prax je 1 rok v sociálnej práci v priamom styku s cieľovou skupinou.

Sociálna práca je odborná činnosť alebo súbor odborných činností vykonávaných sociálnym pracovníkom alebo asistentom sociálnej práce, na vykonávanie ktorých sú potrebné vedomosti a zručnosti získané absolvovaním vysokoškolského vzdelania vyššie uvedených študijných odborov. Do praxe za započítava výlučne sociálna práca vykonávaná v pracovnoprávnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu (zákon č. 311/2001 Z. z. - Zákonník práce).

Splnenie požiadavky praxe sa preukazuje potvrdením od zamestnávateľa, prípadne iným hodnoverným dokladom, napr. pracovnou zmluvou, pracovnou náplňou, pracovným posudkom, potvrdením o zamestnaní, dohodou a pod. V prípade skrátených pracovných úväzkov je potrebné preukázať, že súčet odpracovaných pracovných hodín zodpovedá počtu pracovných hodín v plnom pracovnom úväzku.

Rámcový opis pracovných činností

Cieľom práce odborného pracovníka - garanta je organizačné, metodické a personálne riadenie v takej kvalite, aby bolo zaistené plnenie cieľov práce vo vzťahu ku klientom - prijímateľom sociálnej služby, odbornej činnosti a aktivity a dodržiavanie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.

- v spolupráci s poskytovateľom nastavuje smerovanie činnosti v súlade s potrebami obce, komunity a prijímateľov sociálnych služieb,
- odborne riadi poskytovanie služieb v KC, aby bolo zaistené plnenie cieľov a dodržiavanie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby,
- odborne koordinuje celú činnosť KC, organizačne a obsahovo zabezpečuje činnosti a aktivity,
- zabezpečuje mapovanie potrieb v obci alebo v častiach obce, na ktorú má dosah, zodpovedá za krátkodobé a dlhodobé plánovanie služieb, aktivít a činností, ako aj rozvoj KC,

- monitoruje a zhodnocuje poskytované odborné činnosti, iné činnosti a aktivity KC z hľadiska napĺňania potrieb ich prijímateľov,
- pripravuje, navrhuje a realizuje formy, metódy a postupy sociálnej práce s klientom a jeho rodinou,
- rozvíja sociálnu komunikáciu na základe rôznych metód sociálnej práce,
- vykonáva sociálnu diagnostiku klienta, poskytuje sociálne poradenstvo (základné a špecializované) klientom a ich rodinným príslušníkom, v ďalších oblastiach činnosti sa riadi profilom činnosti odborného pracovníka - garanta,
- konzultuje so špecialistami z oblasti psychológie, psychiatrie, odborného a špeciálneho lekárstva a inými špecialistami podľa potreby,
- spolupracuje pri tvorbe individuálneho plánu klienta,
- posudzuje sociálnu situáciu klienta,
- napomáha sociálnej integrácii klienta do komunity,
- vykonáva sociálnu prácu zameranú na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebastačnosti klienta, najmä pri základných sociálnych aktivitách,
- spolupracuje s relevantnými inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie klienta vytvára a udržiava strategické partnerstvá a korektné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a inštitúciami (obec, terénni sociálni pracovníci, ÚPSVaR, vzdelávacie inštitúcie a mnohé ďalšie), rešpektuje ich odlišné pohľady a spolupracuje s nimi v záujme prijímateľov sociálnych služieb,
- zapája sa do propagácie odborných činností, iných činností KC a spolupracuje s médiami, zodpovedá za administratívu, súvisiacu s činnosťou KC, za vedenie evidencie klientov,
- pripravuje a vedie pravidelné porady zamestnancov KC,
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným koordinátorom,
- vykonáva iné (doplnkové) činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

- **odborný pracovník KC**

Minimálne požadované vzdelanie:

- a) vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu v študijných odboroch zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť,
- b) vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia akreditovanom podľa osobitného predpisu alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou,

- c) akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b).

V zmysle § 110a ods. 1 písm. b) zákona 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 448/2008“) sa vyššie uvedené kvalifikačné predpoklady považujú za splnené do 31. decembra 2023, ak fyzická osoba je študentom vysokej školy v študijnom odbore uvedenom v § 84 ods. 4 písm. b) tohto zákona, tzn. ide o štúdium vysokoškolského vzdelania prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia, akreditované podľa osobitného predpisu alebo ide o štúdium takéhoto vysokoškolského vzdelania na zahraničnej vysokej škole.

Rámcový opis pracovných činností:

- zodpovedá za realizáciu odborných činností, iných činností a aktivít KC, ktoré sú prístupné pre obec/komunitu/klientov,
- asistuje odbornému pracovníkovi - garantovi pri výkone jeho činnosti podľa jeho pokynov a pod jeho metodickým vedením,
- zisťuje a mapuje potreby komunity/ klientov v oblasti sociálnych služieb/ komunitného rozvoja, mapuje potenciál komunity/ klientov,
- vyhľadáva potenciálnych prijímateľov sociálnych služieb,
- pomáha zvyšovať zručnosti ľudí na miestnej úrovni, podporuje a rozvíja ich osobnostné kompetencie a motiváciu k samostatnému riešeniu problémov, aktivizuje ich a posilňuje ich sebavedomie a zodpovednosť,
- prispieva k zmierneniu napätí v komunite, je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov,
- svojou činnosťou prispieva k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni,
- poskytuje základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúča a sprostredkúva ďalšiu odbornú pomoc - základné sociálne poradenstvo, (v prípade kompetentnosti poskytuje aj špecializované poradenstvo),
- poskytuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov
- pripravuje podklady pre vypracovanie individuálneho plánu klienta,
- realizuje odborné činnosti a iné činnosti v oblasti prípravy na školskú dochádzku a školské vyučovanie, preventívne aktivity a záujmovú činnosť, ako aj ďalšie doplnkové služby, aktivity a činnosti,
- vedie evidenciu o odborných činnostiach, iných činnostiach a aktivitách a evidenciu klientov,
- vyhodnocuje výsledky zrealizovaných odborných činností, iných činností a aktivít z hľadiska napĺňania cieľov KC a potrieb užívateľov,

- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov, - vykonáva iné (doplňkové) činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

- **asistent odborného pracovníka KC**

Minimálne požadované vzdelanie:

Nižšie stredné odborné vzdelanie v zmysle § 16 ods. 4 písm. a) zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Uchádzač o pozíciu odborného pracovníka - garanta, odborného pracovníka a asistenta odborného pracovníka KC musí preukázať splnenie kvalifikačných predpokladov vzdelania predložením dokladu o vzdelaní (napr. diplom, vysvedčenie, certifikát a pod.).

Rámcový opis pracovných činností:

- pracuje pod metodickým vedením odborného pracovníka - garanta a odborného pracovníka pri výkone ich činností,
- mapuje potreby cieľovej skupiny a navrhuje spôsoby riešenia,
- vyhľadáva potenciálnych užívateľov služieb, aktivít a činností KC,
- vykonáva odborne nenáročné úkony predovšetkým pri práci s klientom (vedie napr. voľno-časové aktivity pre deti a mládež, realizuje vybrané aktivity v rámci nízkoprahového programu, preventívne aktivity, vypomáha pri príprave na školské vyučovanie, organizuje komunitné podujatia a aktivity),
- zapája ďalších členov komunity, resp. obce do aktivít KC,
- ak je to potrebné, pomáha užívateľom služieb s tlmočením (z rómskeho, maďarského jazyka) pri komunikácii v rámci poskytovania odborných činností, iných činností a aktivít (napr. predškolský klub; komunitné aktivity),
- vedie nevyhnutnú administratívu (týkajúcu sa napríklad pracovnej dokumentácie),
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov,
- vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Príloha č. 4

Zoznam metodík pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie

Metodiky vytvorené v rámci národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni:

ADAM, P., LULEI, M. 2018. *Záujmová činnosť*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-42-7.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Metodiky%202018%20ISBN/Zaujmov%C3%A1%20cinnost%202018.pdf

BARTOŠ, R., KULIFAJ, P. 2018. *Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-43-4.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Metodiky%202018%20ISBN/Pomoc%20pri%20priprave%20na%20skolsku%20dochadzku%202018.pdf

BARTOŠ, R., LULEI, M. 2018. *Neformálne vzdelávacie kurzy, tréningy, školenia*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-44-1.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Metodiky%202018%20ISBN/Neformalne%20vzdelavacie%20kurzy%202018.pdf

CANGÁR, M. 2018. *Individuálne plánovanie*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-45-8.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Methodiky%202018%20ISBN/Individualne%20planovanie%202018.pdf

CANGÁR, M. 2018. *Sociálna rehabilitácia*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-39-7.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Methodiky%202018%20ISBN/Socialna%20rehabilitacia%202018.pdf

CANGÁR, M. 2018. *Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov*.

Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-37-3.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Methodiky%202018%20ISBN/Pomoc%20pri%20uplatnovani%20prav%202018.pdf

CANGÁR, M. 2018. *Komunitná rehabilitácia*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-46-5.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Methodiky%202018%20ISBN/Komunitna%20rehabilitacia%202018.pdf

ČEREŠNÍKOVÁ, M. 2017. *Kluby pre matky detí*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-11-3.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Kluby%20pre%20matky%20s%20detmi%20blok.pdf

ČEREŠNÍKOVÁ, M. 2017. *Odborná činnosť: pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-21-2.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Skolska%20dochadzka%20blok.pdf

HAPALOVÁ, M. 2017. *Dobrovoľnícke programy a podpora dobrovoľníctva*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Dobrovolnicke%20programy%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

HAPALOVÁ, M. 2017. *Nízkoprahové kluby pre deti a mládež*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Nizkoprahove%20kluby%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

HAPALOVÁ, M. 2017. *Pracovné poradenstvo*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Pracovne%20poradenstvo%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

KULIFAJ, P. 2017. *Tvorba plánu činností*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Tvorba%20planu%20cinnost%20i%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

KULIFAJ, P. 2017. *Preventívne aktivity*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Preventivne%20aktivity%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

OLÁH, M. 2017. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Socialne%20poradenstvo%20Obrozura%20Jun2017%20blok.pdf

RÁC, I. 2017. *Práca so ženami ohrozenými násilím v kontexte vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Praca%20so%20zenami%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

RUSNÁKOVÁ, J. 2017. *Mapovanie a analýza potrieb (metodická príručka)*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Mapovanie%20a%20analyza%20potrieb%20blok.pdf

VITÁLOŠOVÁ, I. 2017. *Komunitná práca*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Komunitna%20praca%20blok.pdf

VITÁLOŠOVÁ, I. 2017. *Proces komunitnej práce*. Bratislava: IA MPSVR SR.

Dostupné na:

https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/PROCES%20KOMUNITNEJ%20OPRACE%20brozura%20blok.pdf