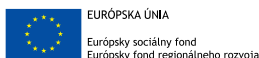




Štandardy kvality nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu



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

www.esf.gov.sk www.employment.gov.sk www.ia.gov.sk

Implementačná agentúra
Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
Národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni

Štandardy kvality nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu

Štandardy kvality nízkoprahových sociálních služieb pre deti a rodinu

Autorský kolektív pôvodného znenia (v abecednom poradí):

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

Autor aktualizácie: Mgr. Peter Kulifaj

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

Copyright © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí
a rodiny Slovenskej republiky (IA MPSVR SR), 2021

Grafická úprava © Stano Masár, 2021

ISBN 978-80-89837-70-0

Obsah

Zoznam používaných skratiek	6
Predhovor	7
Definícia a opis sociálnej služby	8
Postavenie NSSDR v kontexte iných verejných služieb	8
Základné činnosti NSSDR	8
Cieľová skupina NSSDR	10
1 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	12
1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody	12
1.1.1 Práva a povinnosti prijímateľov	12
1.1.2 Sumarizácia	14
1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby	15
1.2.1 Vytváranie pozitívneho obrazu	16
1.2.2 Sumarizácia	17
1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita	18
1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov	18
1.3.2 Spolupráca v oblasti výkonu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately	19
1.3.3 Sumarizácia	20
2.0 Procedurálne podmienky	21
2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby	21
2.1.1 Strategická vízia	21
2.1.2 Sumarizácia	25
2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby	26
2.2.1 Postupy a podmienky poskytovania sociálnej služby	26
2.2.2 Sumarizácia	27
2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	28
2.3.1 Záonné ukotvenie uzatvárania zmluvy	29
2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy	29
2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy	30
2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb	31
2.3.5 Vedenie dokumentácie a evidencia zmlúv	31
2.3.6 Ochrana osobných údajov a povinnosť mlčanlivosti	32
2.3.7 Sumarizácia	33
2.4 Kritérium: Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby	34
2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností NSSDR	35
2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb	36
2.4.3 Sumarizácia	37
2.5 Kritérium: Individuálne plánovanie	38
2.5.1 Charakteristika	40
2.6 Kritérium: Prevencia krízových situácií	40
2.6.1 Postupy a pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií	40
Inšpirácie ako zvládať náročné a krízové situácie	40
2.6.2 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia	44
2.6.3 Sumarizácia	45

2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií	46
2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu	46
2.7.2 Sumarizácia	48
2.8 Kritérium: Sprostredkovanie iných verejných služieb	48
2.8.1 Sprostredkovanie iných verejných služieb	49
2.8.2 Sumarizácia	49
2.9 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti	50
2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti	51
2.9.2 Sumarizácia	53
2.10 Kritérium: Hodnotenie sociálnej služby	54
2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby	54
2.10.2 Sumarizácia	55
3.0 Personálne podmienky	57
3.1 Kritérium: Personálne zabezpečenie	57
3.1.1 Organizačná štruktúra	58
3.1.2 Sumarizácia	59
3.2. Kritérium: Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	60
3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov	60
3.2.2 Sumarizácia	62
3.3 Kritérium: Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti	63
3.3.1 Systém vzdelávania	63
3.3.2 Sumarizácia	64
3.4 Kritérium: Systém supervízie	65
3.4.1 Základné charakteristiky systému supervízie	65
3.4.2 Sumarizácia	66
4.0 Prevádzkové podmienky	67
4.1 Kritérium: Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby	67
4.1.1 Prevádzkové podmienky	68
4.1.2 Sumarizácia	68
4.2 Kritérium: Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe	69
4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe	69
4.2.2 Sumarizácia	70
4.3 Kritérium: Výročná správa	71
4.3.1 Výročná správa	71
4.3.2 Sumarizácia	72
4.4 Kritérium: Pravidlá prijímania darov	73
4.4.1 Prijímanie darov	73
4.4.2 Sumarizácia	74
Záver	75
Zoznam použitých zdrojov	76
Príloha 1: Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike	78
Zoznam metodík pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie	89

Zoznam najčastejšie používaných skratiek

IA MPSVR SR	Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
NP PVSSKIKÚ	Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni
NP BOKKÚ	Národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni
NSSDR	Nížkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
ZoSP	Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
ZoSS	Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších predpisov

Predhovor

Vážený poskytovateľ,
Vážené zamestnankyne a zamestnanci NSSDR,

Dostávajú sa Vám do rúk aktualizované Štandardy NSSDR. Možno Vás prekvapuje, prečo bolo potrebné meniť tento dokument, keď len pred nejakým obdobím (v roku 2018) bol publikovaný ten pôvodný. V skutočnosti však nejde o nový dokument, skôr o vykonanie určitých menších zmien v tom pôvodnom 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 v NSSDR. Navyše, je to text, ktorý by už nemal byť natoľko viazaný len na národný projekt „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (jeho predchodcom bol národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“) a na jeho poskytovateľov. Ambíciou je, aby sa stal pomôckou pre všetkých poskytovateľov NSSDR, 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 NSSDR z roku 2018 zmenené. Väčšina z Vás uviedla, že zásadnejšie zmeny potrebné nie sú. Čo sa však očakáva, je najmä zosúladienie textu s platnou sociálnou legislatívou.

Boli medzi Vami však aj takí, ktorí žiadali, aby bola posilnená praktická stránka Štandardov NSSDR, t. j. aby ste z nich vedeli vyčítať, čo je v jednotlivých situáciách pri organizovaní a poskytovaní sociálnej služby NSSDR správne a aby boli postupy a metódy zjednotené pre všetkých poskytovateľov NSSDR. Možnosť naplnenia takéhoto očakávania je však cez dokument typu Štandardov pomerne limitovaná. Štandardy NSSDR 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 NSSDR. Čo to však znamená u konkrétneho poskytovateľa NSSDR, 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 prijímateľov Vašej služby si určite nájdete. Ponúkame Vám k tomu aj súbor metodík pre jednotlivé odborné činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie či príklady naplňania jednotlivých záväzkov podľa zákona, ktorými je popretkávaný celý hlavný text aktualizovaných Štandardov NSSDR.

Definícia a opis sociálnej služby

Postavenie NSSDR v kontexte iných verejných služieb

Poskytovanie nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“) je regulované zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoSS“). NSSDR spadá do okruhu sociálnych služieb krízovej intervencie. To znamená, že hlavným cieľom je riešiť akútnu potrebu a životnú situáciu fyzickej osoby, ktorej je táto služba zabezpečovaná.

Okrem NSSDR sa v tejto skupine sociálnych služieb nachádzajú aj služby poskytované v zariadeniach, ako je integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, útulok, domov na polceste a nízkoprahové denné centrum. Nízkoprahový charakter je jednou zo základných atribútov uvedených služieb.

V zmysle ZoSS to znamená, že sú prijímateľom dostupné tak z hľadiska miesta poskytovania tejto služby (čiže najbližšie k miestu ich pobytu), ako aj z hľadiska výšky úhrady za sociálnu službu (čo najnižšia úhrada alebo bezodplatné poskytovanie sociálnej služby). Ďalším znakom nízkoprahovej sociálnej služby je, na rozdiel od iných sociálnych služieb to, že sa môže poskytovať anonymne a fyzická osoba sa nemusí preukazovať dokladom totožnosti. Zároveň je možné poskytovať túto sociálnu službu aj bez ohľadu na prejavy požitie návykovej látky zo strany prijímateľa sociálnej služby, samozrejme pri zachovaní bezpečnosti personálu a ostatných prijímateľov.

Hlavným zámerom takto koncipovaných sociálnych služieb je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám, podpore a pomoci, a tým jej sociálnu inklúziu do spoločnosti. Cieľom týchto služieb je poskytovať pomoc a podporu pri riešení, prekonávaní alebo zmiernení nepriaznivej sociálnej situácie. Vytvárajú priestor na aktivity zamerané aj na prevenciu drogových závislostí a iných sociálno-patologických javov.

Základné činnosti NSSDR

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

§ 28 Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

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

- (2) V rámci nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu sa a) poskytuje
1. sociálne poradenstvo, 2. sociálna rehabilitácia, 3. preventívna aktivita,
- b) zabezpečuje
1. pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
 2. pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia,
 3. záujmová činnosť.
- (3) Nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu možno poskytovať ambulantnou sociálnou službou a terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.

K jednotlivým poskytovaným a zabezpečovaným činnostiam vydala Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „IA MPSVR SR“) samostatné metodické materiály. Tieto sú dostupné on-line (<https://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/>), preto sa tento text ďalej nevenuje ich bližšiemu opisu.

Z hľadiska poskytovanej formy je potrebné uviesť, že aplikácia štandardov pre ambulantnú, resp. terénnu formu môže byť v istých prípadoch odlišná. V relevantných prípadoch dávame tieto rozdiely do pozornosti pri jednotlivých kritériách.

Keďže vznik NSSDR bol ovplyvnený konceptom nízkoprahových programov pre deti a mládež, nad rámec zákona pripomíname základné princípy, ktoré charakterizujú nízkoprahovosť, a majú tak byť prítomné pri poskytovaní NSSDR.¹

Týmito princípmi sú

1. **nízkoprahové naladenie pracovníkov** - pracovníci sú svojím prístupom maximálne dostupní užívateľom sociálnej služby. Nevytvárajú bariéry (svojimi predsudkami, nereálnymi očakávaniami či neprofesionálnym prístupom), ktoré by bránili vytvoreniu plnohodnotného pomáhajúceho vzťahu,
2. **vytváranie bezpečného prostredia** - bezpečné prostredie znamená garanciu fyzickej aj psychologickkej bezpečnosti. Užívateľovi je garantované zachovanie jeho ľudských práv a slobôd,
3. **prípustnosť pasivity** - užívateľ sa môže rozhodnúť nevyužiť poskytované a zabezpečené činnosti, resp. môže tráviť čas v priestore, kde je sociálna služba poskytovaná s rovesníkmi, bez nutnosti interakcie s pracovníkmi,

¹ Viac informácií nájdete na webovej stránke <http://mladez.sk/2011/11/05/nizkoprahove-kluby-pre-deti-a-mladez/>

4. **pravidelná dochádzka nie je podmienkou** - poskytovanie sociálnej služby nie je viazané na pravidelnú dochádzku. Užívateľ môže prichádzať a odchádzať v čase otváracích hodín,
5. **participatívna práca s pravidlami** - pravidlá NSSDR sú tvorené spolu s užívateľmi a sú podľa potreby pravidelne revidované,
6. **bezplatnosť služieb** - všetky obligatórne odborné činnosti a ďalšie činnosti sú hradné z iných zdrojov ako z poplatkov od užívateľov sociálnej služby,
7. **zaručenosť anonymity klientov** - užívateľ má garantované právo na zachovávanie dôvernosti informácií, s ktorými sa zdôverí pracovníkom,
8. **aktívne zapájanie klientov do aktivít** - užívatelia majú mať príležitosť aktívne ovplyvňovať charakter služby.

Cieľová skupina NSSDR

ZoSS taktiež definuje primárnu cieľovú skupinu, pre ktorú je NSSDR určená. Ide o osoby v nepriaznivej sociálnej situácii, pričom ZoSS definuje tento stav nasledovne:

§ 2 ods. 2 písm. b) ZoSS

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

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

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

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

Príklad vymedzenia cieľovej skupiny:

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

V ďalšom texte sa už budeme bližšie venovať tomu, čo znamenajú jednotlivé kritériá, štandardy a indikátory kvality podľa ZoSS pre NSSDR a príkladom ich aplikácie. Pri jednotlivých kritériách budeme pritom vychádzať iba z indikátorov s najvyššou hodnotou, a to nielen za účelom zabrániť prílišnej rozsiahlosti textu, ale aj preto, lebo čo najvyššie napĺňanie indikátorov by malo byť našou spoločnou metou.

1 DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

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

1.1.1 Práva a povinnosti prijímateľov

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

Práve definovanie ľudskoprávneho prístupu v ZoSS, ale predovšetkým v rámci legislatívnych dokumentov vyššej právnej sily (ako je Ústava Slovenskej republiky alebo medzinárodné dohovory a charty), robí z rešpektovania základných ľudských práv a slobôd v sociálnych službách nie možnosť, ale povinnosť a zodpovednosť každého prevádzkovateľa. Splnenie takto stanovenej podmienky dodržiavania ľudských práv a slobôd nie je možné obchádzať len spracovaním metodiky. Pre naplnenie štandardu je nevyhnutné reálne uskutočňovanie a uplatňovanie práv prijímateľov sociálnych služieb.

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

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

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd je aktuálne tak pre poskytovateľa sociálnej služby a jeho zamestnancov, ako aj pre prijímateľov sociálnej služby. Tí by mali byť oboznamovaní s princípmi dodržiavania základných ľudských práv a slobôd formou a spôsobom, ktorý zohľadňuje ich individuálne schopnosti a potrebu zrozumiteľnosti. Na prezentovanie konceptu dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a eliminovania konfliktov záujmov na strane prijímateľov sociálnej služby môže poskytovateľ využívať rôzne dokumenty, materiály a podklady, ku ktorým sa prijímatelia môžu bežne dostať. Či už je napríklad zmluva o poskytovaní sociálnej služby realizovaná ústne alebo písomne, vždy je v nej ponechaný priestor na definovanie záväzku dodržiavať základné ľudské práva a slobody prijímateľa sociálnej služby. Pravidlá spolupráce medzi poskytovateľom a prijímateľmi sociálnej služby by mali byť vizualizované na prístupnom mieste a forma a rozsah ich spracovania by mali byť adekvátne cieľovej skupine prijímateľov NSSDR (zohľadňujúc ich vek, mentálnu vyspelosť, kompetencie a pod).

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

Na dosiahnutie optimálnej atmosféry akceptácie, prijatia a zvnútornenia ľudskoprávnych princípov je potrebné daný koncept podporovať a rozvíjať aktívnymi opatreniami a krokmi, ktorými bude možné predchádzať konfliktu záujmov v rámci NSSDR. Zamestnanci poskytovateľa by mali byť priebežne vzdelávaní v oblasti ochrany a rozvoja ľudskoprávnych prístupov, metód ich obhajoby, ochrany a dosahovania. Rovnako je vhodné na

danú tému viesť diskusie, besedy alebo prednášky určené pre prijímateľov, laickú i odbornú verejnosť či lokálnych lídrov. V skupinovej práci prichádzajú do úvahy rôzne záujmové aktivity s témou podpory základných ľudských práv, realizácia neformálnych školení či sociálno-psychologických výcvikov podporujúcich kompetencie samotných prijímateľov sociálnej služby v rôznych oblastiach (ako sú napr. sebaaprezentácia, advokácia, mediácia a pod.). Tých možností je naozaj nespočetné množstvo, a záleží najmä na výbere metód a foriem, ktoré NSSDR dokáže kapacitne pokryť, ako i na prijímateľoch sociálnej služby, a to v závislosti od charakteristík a potrieb. Poskytovateľ má teda množstvo rôznych možností, ako implementovať daný štandard, preto by sa nemal uspokojiť s pasívnou formou, ale neustále aktívne tak osobným vzorom, ako aj vnútornou politikou napredovať k zabezpečeniu naplnenia štandardu do čo najvyššej možnej miery.

Z hľadiska dodržiavania ľudských práv garantovaných Ústavou Slovenskej republiky je dôležité, aby poskytovateľ NSSDR dbal na zachovávanie ľudskej dôstojnosti a zároveň rešpektoval právo na ochranu prijímateľa pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života. Oprávnenosť, resp. neoprávnenosť tohto zasahovania je čiastočne rámcovaná ZoSS, no len v obmedzenej miere. Podstatné je, aby prijímateľ NSSDR slobodne zdieľal podrobnosti zo svojho života s vedomím, že takto poskytnuté informácie slúžia k tomu, aby mu bolo možné efektívne pomôcť/poskytnúť službu.

Ľudské práva sú univerzálne a vzťahujú sa tak na prijímateľov sociálnej služby ako aj na zamestnancov poskytovateľa. Ľudsko-právna edukácia zamestnancov, ktorí prichádzajú do kontaktu s prijímateľmi sociálnej služby, je tak aj v ich prospech.

1.1.2 Sumarizácia

- Pracovníci sú zoznámení so všeobecne záväznými normami v oblasti ľudských práv.
- Poskytovateľ má spracovanú internú dokumentáciu v súlade s dokumentmi o dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd; zároveň má vypracované pravidlá postupu pre rizikové situácie a pre podozrenia na porušenie práv zo strany zamestnancov.
- Pri poskytovaní sociálnej služby sa riadia zamestnanci etickým kódexom (Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR; poskytovateľ môže mať spracovaný aj vlastný etický kódex).
- Pri poskytovaní sociálnej služby NSSDR rešpektujú pracovníci vo vzťahu k prijímateľom základné ľudské práva.
- Záujemcovia a prijímateľa NSSDR sú s právami, ktoré im NSSDR zaručuje, priebežne zoznamovaní (pri komunikácii so záujemcom o službu, pri uzatváraní zmluvy a pri rôznych špecifických aktivitách zameraných na zvýšenie povedomia o ľudských právach).
- Poskytovateľ pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávania a supervízie.

Nevhodné postupy

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

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Kritérium 1.2:	Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

Druhé kritérium v oblasti základných ľudských práv a slobôd je orientované predovšetkým na sociálny status prijímateľa sociálnej služby a rešpekt a aktívnu podporu zachovania jeho osobnej identity, integrity, nezávislosti a jedinečnosti. V kontexte týchto hodnôt je poskytovateľ sociálnych služieb povinný poskytovať prijímateľovi individualizovanú podporu. Sociálny status (sociálna pozícia a sociálna rola) je podmienený rešpektom, možnosťami osobného rozvoja, schopnosťami, zručnosťami a vedomosťami prijímateľa. V sociálnych službách nízkoprahového charakteru hrozí riziko vnímania prijímateľov ako konzistentnej skupiny, ktorá je kategorizovaná na základe ich nepriaznivej životnej situácie alebo na základe stereotypného posudzovania ich schopností, zručností, výkonu. Podmienky prostredia, v ktorých prijímateľ žije, odrážajú postoj prostredia k nemu. Podmienky bývania, hygienické podmienky, podmienky na využívanie voľného času, záujmov, spôsob, akým

prostredie s prijímateľom komunikuje, miera sociálnej integrácie prijímateľa do prirodzeného komunitného prostredia posilňujú alebo tiež ohrozujú pozíciu prijímateľa sociálnych služieb. Sociálny status prijímateľa určujú očakávania, ktoré má prostredie na prijímateľa, prijímateľ na prostredie a možnosti, ako tieto očakávania môže prijímateľ alebo prostredie naplniť. Nízke alebo takmer žiadne očakávania, rovnako ako neadekvátne očakávania prostredia, znižujú sociálny status prijímateľa a jeho sociálnu pozíciu v sociálnych službách. Nepodporujúce prostredie je spojené s rizikom marginalizácie, exklúzie. Z hľadiska prístupu k prijímateľovi sociálnej služby je nevyhnutné vnímať ho ako jedinečnú osobnosť a v súlade s ľudsko-právnym prístupom ako rovnocenného občana. Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí.

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

Pre potreby zachytenia špecifických potrieb a cieľov osobnostného rozvoja prijímateľa sociálnej služby, riešenia jeho sociálneho problému či snahy o zlepšenie svojej konkrétnej situácie v niektorej z dotknutej oblasti je vhodné využiť individuálny prístup a proces individuálneho plánovania. I keď individuálne plánovanie nie je podľa ZoSS povinnou súčasťou výkonu odborných činností v prostredí NSSDR, jeho efektívnosť v oblasti výkonu sociálnej práce a poradenstva (ako i iných odborných činností) je značná. Dodržiavanie štandardu je v rámci individuálneho plánovania podmienené účasťou prijímateľa sociálnej služby, jeho vôľou a preferenciami. Orientáciu sociálneho pracovníka na individuálne dodržiavanie práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby v rozhodovaní a prístupe k zdrojom reflektuje i Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky v časti 1.2 Ľudská dôstojnosť, kde sa uvádza: „Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa usiluje o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť.“ (2021, Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, s. 11) Medzi možnosti podpory prijímateľa sociálnej služby potom môžeme zaradiť rôzne individuálne a skupinové aktivity, neformálne vzdelávania či napríklad sociálnu rehabilitáciu ako takú. Dôležitým prvkom pri hodnotení naplnenia štandardu je na personálnej úrovni samotný cieľ intervencií s prijímateľom NSSDR.

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

1.2.1 Vytváranie pozitívneho obrazu

Pre prijímateľa sociálnej služby je tak ako pre každého človeka dôležitý sociálny status a jeho sociálna rola, ktoré sú spojené so systémom očakávaní. Tieto očakávania spojené s našimi predstavami o sebe a predstavami druhých ľudí o nás sú významným prvkom

v procese integrácie či rehabilitácie jednotlivcov a majú významný vplyv na individuálny koncept sebavnímania, seba-hodnotenia či sebaaprezentácie. Dôležitým prvkom v zmene náhľadu je teda práca s jednotlivcom na veľmi špecifických úrovniach. Osvedčeným katalyzátorom zmien v komunitách sú i programy a projekty zamerané na podporu líderstva s akcentom na prístup k ľudským právam a slobodám.

Zamestnanci poskytovateľa by sa mali teda orientovať tak na individuálnu úroveň podpory prijímateľov, ako aj na komunitný rozmer danej podpory. Nevyhnutnou súčasťou je i vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch sociálnej služby a napĺňanie ich potrieb v oblasti interpersonálnej podpory. Prieniky týchto pozitívnych obrazov o individuálnych kompetenciách prijímateľov sociálnej služby alebo komunity ako takej podporia jej vnímanie a hodnotenie ako partnera v diskusiách, delbe moci či prístupe k zdrojom. Prekvenutie predsudkov a stereotypov je veľkou výzvou a NSSDR má v tomto procese zaujímavé možnosti. Je možné využiť masmediálny a virtuálny priestor (napr. vydávaním vlastného periodika, atraktívnou webovou stránkou či kontom na sociálnych sieťach, môžu publikovať články a príspevky v médiách na lokálnej alebo národnej úrovni a pod.) a taktiež verejný priestor (napr. organizovaním rôznych skupinových aktivít, zapájaním prijímateľov do života vo verejnom priestore, do komunitných aktivít či procesov v rámci sociálnej poli-tiky danej lokality, ako je napr. komunitné plánovanie sociálnych služieb a pod.). NSSDR môže oslovovať tak laickú, ako aj odbornú verejnosť (napr. organizovaním diskusií, prednášok, konceptom „živých knižníc“ alebo prezentovaním príkladov dobrej praxe), a tak podnecovať diskusiu o aktuálnych témach.

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

1.2.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ NSSDR poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov.
- Poskytovateľ sociálnej služby realizuje podporu prijímateľov vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom.
- Poskytovateľ sociálnej služby formou aktivít nasmerovaných smerom ku komunite

vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov sociálnych služieb.²

Nevhodné postupy

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

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina a komunita

Kritérium 1.3:	Vzťahy, rodina a komunita
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov

Kritérium rešpektovania vzťahov, rodiny a komunity v podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby je orientované na začlenenie sa prijímateľa sociálnej služby do spoločenského prostredia komunity, rešpekt k rodine, z ktorej pochádza, a právo na rovnosť príležitostí. Poukazuje na význam rodinného prostredia a prostredia, v ktorom žije rodina prijímateľa sociálnej služby. Často prevláda skepsa voči udržiavaniu a rozvíjaniu vzťahov s rodinou, ak ide o človeka v nepriaznivej životnej situácii. Nepriamo a neúmyselne sa vytvára sociálne vákuum medzi prijímateľom a jeho rodinnou sieťou. Pracovníci v sociálnych službách to často považujú za odôvodnené a bežné. Zložitá rodinná situácia,

² Inšpirovať sa možno článkom Pentagonskými novinami dostupnými na https://www.dfsr.sk/wp-content/uploads/2018/10/pentagonske_noviny_2014.pdf

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 sociálnych služieb, a to mať pravidelný kontakt a vzťahy s rodinou a blízkymi osobami, sa zo strany poskytovateľov sociálnych služieb realizuje najmenej.

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

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

Z písomného a administratívneho hľadiska je toto kritérium zachytené na dvoch úrovniach. Úroveň systematickej práce organizácie - v jednotlivých metodikách pre prácu s prijímateľom, základných dokumentoch organizácie, organizačných a prevádzkových poriadkoch a pod. Na individuálnej úrovni ide predovšetkým o každú dokumentáciu individuálnej práce s prijímateľom - napr. poradenské plány, denné záznamy, individuálne plány a pod. V prípade NSSDR je dôležité venovať sa podpore vzťahov v rodine a individuálnej podpore rodiny.

1.3.2 Spolupráca v oblasti výkonu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately

Charakter NSSDR, a to najmä kontakt s maloletým dieťaťom a rodinou, predpokladá v istých konšteláciách spoluprácu so subjektmi výkonu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Môže ísť o situácie, kedy prijímateľ sociálnej služby má nariadené výchovné opatrenie podľa Zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kurately a o zmene a doplnení niektorých zákonov a začne využívať NSSDR alebo pracovníci a pracovníčky NSSDR identifikujú potrebu kontaktovania orgánu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. K tomuto prichádza najmä v situáciách, kedy

odborný personál NSSDR vníma, že je potrebné predísť vzniku výrazne krízovej situácie v rodine, kedy dochádza k ohrozeniu práv a právom chránených záujmov dieťaťa, prehlbujú sa poruchy psychického, fyzického a sociálneho vývinu u detí a plnoletých fyzických osôb či je potrebné zamedziť nárastu sociálnopatologických javov.

Vyššie uvedený Zákon podrobne opisuje opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov. Nie je zámerom tohto dokumentu podrobne sa venovať jednotlivým opatreniam a ustanoveniam predmetného Zákona. Nakoľko však pri poskytovaní NSSDR nastávajú situácie, ktoré si vyžadujú komunikáciu s orgánmi a subjektmi pôsobiacimi v tejto oblasti alebo zakladajú povinnosť tieto orgány kontaktovať alebo im poskytovať súčinnosť, odporúčame poskytovateľom NSSDR mať spracované rámcové postupy pre prepojenie NSSDR s výkonom opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately.

1.3.3 Sumarizácia

- Poskytovateľ proaktívne pracuje na podpore vzťahov prijímateľov s ich rodinou a blízkymi osobami.
- Poskytovateľ na individuálnej úrovni pracuje so sociálnou sieťou prijímateľov sociálnych služieb.
- Odborný personál poskytovateľa je oboznámený s legislatívnym rámcem výkonu sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately

Nevhodné postupy

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

2 Procedurálne podmienky

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby

Kritérium 2.1:	Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním sa na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb, a aktívne ju naplňuje a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickému vízi, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

2.1.1 Strategická vízia

Kritérium 2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby tvorí z hľadiska podmienok kvality základné východisko na riadenie a usmerňovanie vnútorných procesov poskytovania sociálnej služby. Samotné napĺňanie tohto kritéria je veľmi úzko previazané s oblasťou základných ľudských práv

a slobôd, ktorá určuje prístup k prijímateľovi sociálnych služieb a zároveň pomáha formovať strategickú víziu, hodnoty, poslanie a ciele poskytovania sociálnej služby. Dané kritérium kladie požiadavku na spracovanie písomného dokumentu, ktorý bude obsahovať strategickú víziu, poslanie a ciele tak, aby boli orientované na individuálny prístup k prijímateľovi sociálnych služieb. Tento dokument musí obsahovať aj plán a účel poskytovania sociálnej služby, ktorý sa následne vyhodnocuje aj v rámci kritéria 3.10 (Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby), či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby.

ZoSS neurčuje presne, ako má tento dokument vyzerat' a preto je jeho písomná forma postavená na voľbe poskytovateľa sociálnej služby.

Na stanovenie efektívnej a jasnej strategicko-vízie na poskytovanie sociálnych služieb je potrebné mať zadané a ujasnené hodnoty organizácie, resp. hodnoty, na ktorých je založené poskytovanie NSSDR.

Ako príklad môžeme uviesť hodnoty organizácie Kaspian: „*Sme profesionálni aj transparentní, no v prvom rade si zachováme ľudský prístup. Rešpektujeme jedinečnosť každého človeka. Aj keď možno nesúhlasíme s rozhodnutiami ľudí, ktorým sa venujeme, akceptujeme ich. Reagujeme na ich aktuálnu situáciu a potreby. Sme flexibilní pri poskytovaní pomoci, no stabilní v hodnotách, ktorými sa riadime. Je pre nás nanajvýš dôležité zachovať bezpečie a dôveru detí a mladých. Tvoríme tím, ktorý prichádza s novými riešeniami a nebojí sa prekážok. Najpodstatnejšie je však nevytvárať prekážky pri poskytovaní služieb deťom a mladým ľuďom.*“³

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

Vízia je teda predstava žiaduceho budúceho cieľového stavu a má podobu jednoduchého opisu jeho podoby a ideálneho stavu, ktorý chce organizácia svojou stratégiou dosiahnuť. Efektívna a kvalitná vízia je jasná a jednoduchá, vyhýba sa odbornému a náročnému jazyku a módnym slovám, je jednoducho vysvetliteľná zamestnancom poskytovateľa sociálnej služby, ktorí sú zapojení do jej realizácie a nemá sa zamieňať s poslaním. Vízia sa vyznačuje obraznosťou, adresnosťou, uskutočniteľnosťou, jednoznačnosťou, flexibilitou a zrozumiteľnosťou.

Na stanovenie dobrej vízie je možné využiť otázky typu:

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

Pár ďalších príkladov stanovených vízií:

„*Iba svet bez chudoby.*“ Oxfam⁴

„*Vytvorit' lepší každodenný život pre čo najviac ľudí.*“ IKEA

„*Chceme zmenit' spoločnosť a komunity tým, že inšpirujeme ľudí na celom svete otvoriť svoju myseľ, akceptovať a zapojiť ľudí s mentálnym postihnutím, a tým aj každého, kto je vnímaný ako odlišný.*“ Špeciálne olympiády Slovensko⁵

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

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

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

⁴ Oxfam je medzinárodná humanitárna konfederácia organizácií spolupracujúcich na zlepšovaní životných podmienok a boji proti chudobe a nerovnosti na celom svete (viac informácií nájdete na <https://www.oxfam.org/>).

⁵ Občianske združenie, ktoré poskytuje celoročný cyklus tréningov a súťaží vo všetkých druhoch olympijských športov pre deti aj dospelých s mentálnym postihnutím (viac informácií nájdete na <http://specialolympics.sk/>).

³ <https://kaspian.sk/o-kaspiane/>

Na formulovanie dobrého poslania organizácie je potrebné pochopiť a definovať, v akom stave sa organizácia (NSSDR) nachádza. Následne sa rozhodnúť, kedy sa má poslanie organizácie zmeniť, a tak následne upraviť jej strategické smerovanie. V neposlednom rade oboznámiť prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov organizácie s poslaním pomocou metód, ktoré sú zrozumiteľné, zaujímavé a podnetné. Aj tu si môžeme pomôcť otázkami na formulovanie poslania, napríklad:

- Aký druh/typ služby alebo programu chceme robiť? Je potrebný?
- Prečo existujete a prečo sme vznikli? (problémy/potreby)
- Ako čo najširšie opísať prácu, ktorú chceme robiť?
- Pre koho chceme poskytovať služby alebo robiť prácu?
- Kde chceme pracovať alebo kde pracujeme?

Príklady stanovených poslaní rozličných organizácií:

„*Inšpirovať a splnomocňovať ľudí s rakovinou.*“ Livestrong⁶

„*Podpora ľudí se zkušeností s duševní nemocí spokojeně zvládat život a nalézat možnosti osobní realizace ve společnosti.*“ FOKUS Praha⁷

Stanovovanie **cieľov** sa začína transformovaním vízie a poslania do celkového zámeru organizácie, ktorý riadi proces stratégie organizácie. Každý stanovený cieľ predstavuje podmienku prispievajúcu k napĺňaniu úspešnosti vízie a poslania. Každý splnený cieľ znamená, že naplnenie vízie a poslania je bližšie a úspešnejšie, ale nemusí byť kľúčové pre celkové naplnenie vízie a poslania organizácie. Dobrý cieľ jasne stanovuje svoje dosiahnutie v čo najkratšom čase a ideálne dopĺňa ďalšie stanovené ciele v rámci V.M.O.S.T. analýzy. Ciele je potrebné revidovať, ak neprispievajú k vízii a poslaniu organizácie. Konkrétne ciele organizácie by mali spĺňať tzv. SMART kritéria⁸:

S - Špecifický

M - Merateľný

A - Aktivizujúci a akceptovaný

R - Realistický

T - Časovo ohraničený (strednodobé do 5 rokov, dlhodobé do 10 rokov)

Stratégie sú možnosti a spôsoby, ktoré otvárajú priestor na dosahovanie cieľov. Môžu byť komplexné a obsahovať mnoho taktík, ktoré sa prepájajú do jednej širokej stratégie. Stratégie sú implementačné detaily a ponúkajú rýchly prehľad a skupinu taktík

realizovaných v priamej práci organizácie tak, aby dávali zmysel ako metódy a postupy dosahovania stanovených cieľov. Ak stanovené stratégie neopisujú dostatočne zvolené taktiky alebo nesmerujú priamo k cieľom, je potrebné prehodnotiť ich. Taktiky predstavujú metódy napĺňania zvolených stratégií. Mali by to byť jednoduché a relatívne diskkrétne procesy, ktoré je možné jednoducho pochopiť a vykonať, aj keď bežní ľudia/zamestnanci nebudú mať hĺbkový prehľad o stratégii organizácie. Efektívne taktiky pomôžu k rýchlemu dosiahnutiu stratégie a splneniu cieľov. Ak sa zvolené taktiky ukazujú ako neefektívne a príliš komplikované, alebo vzniknú neočakávané problémy v ich implementácii, je nutné urýchlene ich prehodnotiť.

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

2.1.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ má spracovaný základný strategický dokument rozvoja sociálnej služby, ktorého súčasťou je presne definovaná strategická vízia, poslanie a ciele organizácie pri jej poskytovaní. Zároveň sú jasne definované konkrétne kroky a krátkodobé ciele a aktivity, ktoré poskytovateľ sociálnej služby bude v danom roku realizovať.
- Poskytovateľ na základe definovanej vízie a cieľov nastavuje všetky interné aktivity organizácie, ako je vzdelávanie, supervízia, stanovenie a využívanie metód a postupov práce s prijímateľom sociálnej služby a pod.
- Vízia, poslanie, hodnoty a ciele vychádzajú z prístupu orientovaného na človeka a zohľadňujú dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.
- Vyššie uvedené prehlásenia (vízia, poslanie, hodnoty a ciele) by mali byť konzistentné a zároveň v rôznych dokumentoch formulované rovnakým spôsobom.

Nevhodné postupy

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

⁶ Charitatívna nadácia na pomoc v boji proti rakovine (viac informácií nájdete na <https://www.livestrong.org/>).

⁷ Nezisková organizácia, ktorá sa venuje podpore ľudí so skúsenosťami s duševným ochorením (viac informácií nájdete na <https://www.fokus-praha.cz>)

⁸ Viac sa dočítate napr. na <https://www.timemanagement.sk/su-vase-ciele-smarter-ako-smart/>

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby

Kritérium 2.2:	Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby aj jej rozsahu a formy.
Štandard:	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.
Indikátor:	Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

2.2.1 Postupy a podmienky poskytovania sociálnej služby

Pre naplnenie uvedeného kritéria, štandardu a indikátora je nevyhnutné kvalitné mapovanie prostredia a potrieb prijímateľov sociálnej služby. Ak si poskytovateľ sociálnej služby zodpovedne splní túto úlohu, výsledkom bude jednoduchá informácia uvedená tak v interných materiáloch subjektu, ako i voľne dostupná pre záujemcov i prijímateľov sociálnej služby. Jej podoba môže byť rôzna, **napríklad:**

Pre lepší život všetkých dobrých ľudí, n.o.

Druh: Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
Forma: ambulatná forma
Rozsah: poskytovanie min. 4x/týždeň v súhrnom rozsahu 16 hodín priameho poskytovania sociálnej služby prijímateľom
Miesto: Staškov, vedľajší trakt základnej školy
Čas: pondelok až štvrtok od 15.00 do 19.00

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

Aby mohol subjekt vyhlásiť, že takto nastavená NSSDR skutočne naplňa daný indikátor, mohol by (v modelovom príklade) informovať, že z jeho mapovania vyplynulo napríklad to, že.:

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

- prijímateľa sociálnej služby uprednostňujú jej poskytovanie v priestoroch organizácie (vyplynulo z dotazníkov),
- cieľová skupina, najmä tá najviac zastúpená, potrebuje min. 1,5 hodiny od skončenia školského vyučovania, aby prišla do priestorov, kde je sociálna služba poskytovaná (vhodný začiatok poskytovania je tak po 15.00),
- v piatok trávajú prijímateľa sociálnej služby mimo lokality, kde je NSSDR poskytovaná. Je preto predpoklad, že v tento deň bude nízky dopyt po jej využití.

Analýza bude samozrejme komplexnejšia. Dôležité je, aby bola skutočným argumentom na nastavenie systému v súlade s potrebami prijímateľov. Vo všeobecnosti pre NSSDR platí:

Forma: Ambulantná, pokiaľ existujú priestorové možnosti, je obvykle prijímateľmi žiadaná. Terénna forma môže byť doplnková, v prípade neexistencie vhodných priestorov na poskytovanie sociálnej služby ambulatnou formou je aj primárnou formou jej poskytovania.

Rozsah: Okrem potrieb prijímateľov je potrebné zohľadniť aj personálne a finančné kapacity poskytovateľa. Rozsah môže byť definovaný aj k jednotlivým činnostiam (napr. rozsah poskytovania sociálneho poradenstva, záujmovej činnosti a pod.).

Miesto: Ako vyplýva z nízkoprahových princíпов, miesto prevádzkovania sociálnej služby by nemalo vytvárať bariéry. Je vhodné, ak je do týchto priestorov jednoduchý prístup (napr. netreba prechádzať cez vrátnicu), ktorý by umožňoval nenáročný príchod aj odchod. Z hľadiska zachovávanie anonymity je tiež vhodné, aby priestory neboli monitorované kamerovým systémom v čase, keď je NSSDR poskytovaná.

Čas⁹: Obvykle, vzhľadom na charakter služby, platí, že vhodnejší čas je popoludňajší. Nie je to však indikátor kvality - dôležitejšie je zdôvodnenie vo vzťahu k potrebám prijímateľov tejto sociálnej služby.

2.2.2 Sumarizácia

- Ako východiskový argument na odôvodnenie druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovania sociálnej služby je nevyhnutné využívať mapovanie potrieb cieľových skupín.
- Zmeny potrieb prijímateľov je nevyhnutné pravidelne vyhodnocovať/prehodnocovať a následne flexibilne zapracovávať do nastavenia podmienok poskytovania služby NSSDR - prípadnej úpravy jej formy, rozsahu, miesta i času, v závislosti od identifikovaných zmenených potrieb.

⁹ V rámci NP BOKKÚ je požadované, aby NSSDR bola poskytovaná v minimálnom rozsahu 30 hodín, 5 dní v týždni.

- Pri nastavovaní týchto konkrétnych podmienok je potrebné zohľadniť aj možnosti organizácie, hlavne personálne kapacity. Pracovníci, ktorí budú nadmerne preťažení, nedokážu poskytovať kvalitné služby. Menej je niekedy viac.
- Označenie miesta a komunikácia o mieste, forme, rozsahu a čase poskytovanej sociálnej služby vykonávať rôznymi komunikačnými kanálmi, inovatívnymi formami a spôsobmi zrozumiteľnými cieľovej skupine (obzvlášť vo viacjazyčných lokalitách, v oblastiach s rôznymi cieľovými skupinami a pod.).
- Odporúča sa využívanie sociálnych sietí, napr. Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn a iné.
- Existujú možnosti rozšírenia informovanosti prostredníctvom spolupráce so samosprávou (obce, mesta), napr. vývesné tabule, rozhlas, letáky na voľne dostupných a na to vyhradených miestach v obci alebo mestských častiach;

Nevhodné postupy

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

2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Kritérium 2.3:	Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

2.3.1 Zákonné ukotvenie uzatvárania zmluvy

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

Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou musia byť zmluvnými stranami dohodnuté všetky relevantné podmienky uvedené v § 74 ods. 7 ZoSS. To znamená, že poverený pracovník dohodne so záujemcom o NSSDR minimálne nasledujúce podmienky

- a) **označenie** zmluvných strán,
- b) **druh** poskytovanej sociálnej služby,
- c) **vecný rozsah** sociálnej služby podľa § 15 a **forma poskytovania** sociálnej služby,
- d) **deň začatia** poskytovania sociálnej služby,
- e) **čas poskytovania** sociálnej služby,
- f) **miesto poskytovania** sociálnej služby,
- g) **suma úhrady** za sociálnu službu, **spôsob jej určenia** a **spôsob jej platenia**¹⁰.

Pri uzatváraní zmluvy musia byť zároveň dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka a v rámci neho náležitosti tzv. nepomenovanej zmluvy. Aby zmluva bola platná, musí byť okrem iných náležitostí pre zmluvné strany určitá a zrozumiteľná, urobená slobodne a vážne, inak je neplatná (§ 37 ods. 1 Občianskeho zákonníka); nesmie odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom.

2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy

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

¹⁰ Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: preventívnu aktivitu, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu. A to sú činnosti, ktoré podľa § 28 ZoSS poskytuje NSSDR. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NSSDR je bezplatné. Spoplatnené môžu byť záujmové aktivity, prípadne ďalšie aktivity nad rámec ZoSS

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

Zmluvu môžu uzatvárať poverení zamestnanci na základe 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. Oprávnenie určiť, ktorým kategóriám pracovníkov bude zverená právomoc na uzatváranie zmlúv v písomnej alebo v ústnej forme, je ponechané konkrétnemu poskytovateľovi.

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

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

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

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

2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy

Každá NSSDR má písomne vypracovaný konkrétny a zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy, ktorý upravuje:

- postup pred samotným aktom uzatvorenia zmluvy,
- určenie zamestnancov poverených pre uzatváranie zmlúv
- rozsah informácií, ktoré majú byť podané záujemcovi o NSSDR
- postup uzatvárania zmluvy so záujemcami, ktorí nie sú schopní sami konať¹¹,
- spôsob prekonávania komunikačných bariér - tzn., ako sa zaistuje zrozumiteľnosť,
- spôsob overenia, či záujemca rozumel obsahu a účelu zmluvy,
- postup pre prípad neuzatvorenia zmluvy,
- pravidlá na ukončenie poskytovania služby/ možnosti vypovedania zmluvy.

¹¹ Môžu to byť osoby, ktoré sú pozbavené spôsobilosti na právne úkony, ale rovnako aj osoby, ktorým to nedovoľuje napr. zdravotný stav.

2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/ poskytovania služieb

Prijímateľ NSSDR môže obvykle vypovedať zmluvu aj bez udania dôvodu. Ukončenie poskytovania zo strany poskytovateľa je možné v prípadoch, kedy prijímateľ hrubo porušil povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo narúša dobré mravy či sa dopustil iného konania, ktoré ohrozilo iných prijímateľov či pracovníkov. Jednou z foriem ukončenia poskytovania sociálnej služby je tiež zánik NSSDR.

2.3.5 Vedenie dokumentácie a evidencie zmlúv

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

Vedenie dokumentácie poskytovateľom by malo spĺňať nasledujúce kritériá:

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

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

Interné postupy práce poskytovateľa s vedením dokumentácie by mali obsahovať:

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

Legislatívne upravuje vedenie dokumentácie viacerou ustanovení ZoSS, vo vzťahu k prijímateľom sociálnych služieb prioritne § 94 (spracúvanie osobných údajov) a § 95 (evidencia prijímateľov sociálnej služby). Na účely ZoSS je poskytovateľ sociálnej služby povinný viesť evidenciu prijímateľov sociálnej služby a obsahom evidencie sú údaje v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie sociálnej služby (podľa § 94c ods. 3 ZoSS sú osobnými údajmi, ktoré poskytovateľ sociálnej služby spracúva o fyzických osobách, napr. meno, priezvisko, titul, adresa trvalého bydliska, rodné číslo a pod.).

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

§ 95 ods. 3 ZoSS ustanovuje, že súčasťou evidencie pri poskytovaní sociálneho poradenstva ako samostatnej odbornej činnosti je aj počet konzultácií, celkový počet hodín konzultácií, charakteristika problému a spôsob riešenia nepriaznivej sociálnej situácie.

Pre poskytovateľov NSSDR môže byť užitočným zdrojom poznatkov a inšpirácií príručka Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR, ktorý spracovala IA MPSVaR v rámci NP BOKKÚ¹². Tento dokumentu spolu s ďalšími prílohami poskytuje informácie a vzory formulárov, ktoré môžu využívať aj poskytovatelia nezapojení do národného projektu.

2.3.6 Ochrana osobných údajov a povinnosť mlčanlivosti

Rozsah spracúvania osobných údajov podrobne popisuje ZoSS vo svojej desiatej časti (§§94-97 ZoSS). Pri vedení dokumentácie a nakladaní s osobnými údajmi je nevyhnutné taktiež rešpektovať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na účely uchovávanía evidencie prijímateľov sociálnej služby musí poskytovateľ disponovať uzamykateľným kancelárskym kontajnerom alebo skriňou a mať na báze internej normy upravené postupy nakladania s evidenciou (prístup, spôsob evidencie a pod.). Špecifikom NSSDR je kontakt s prijímateľmi služieb na základe zásady nízkoprahovosti a voľného vstupu, resp. v prípade potreby anonymne bez preukazovania totožnosti. V § 24 ods. 3 ZoSS je uvedené, že za sociálnu službu, ktorá má nízkoprahový charakter, sa na účely tohto zákona považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava, a na výšku úhrady za sociálnu službu. NSSDR sa poskytuje anonymne bez preuka-

zovania 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.).

V zmysle relevantných právnych predpisov **nie je** pre poskytovanie NSSDR **potrebný písomný súhlas so spracovaním osobných údajov**. Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov je v kontexte poskytovanej sociálnej služby spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy, resp. spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné v definovanom rozsahu podľa osobitného predpisu, v prípade poskytovania NSSDR najmä ZoSS. Aplikačná prax, kedy prijímatelia sociálnej služby podpisujú súhlas so spracovaním osobných údajov aj v prípade, že na to existujú iné právne základy vylučujúce nevyhnutnosť tohto súhlasu, je značne problematická. Pre prijímateľa sociálnej služby je zmätočná a vytvára predpoklad nepravdivého informovania dotknutej osoby o možnosti odvolania tohto súhlasu, nakoľko osobné údaje by boli spracúvané aj naďalej v prípade platnosti ostatných právnych základov - plnenie zmluvy či spracúvanie údajov na základe požiadaviek ZoSS. Písomný súhlas by mal byť požadovaný len pre okolnosti, ktoré nemajú iný právny základ, napríklad pri zverejňovaní fotografií či iných osobných údajov pri propagačných a obdobných aktivitách. Pripomíname však, že prijímateľ sociálnej služby ho nemusí na uvedené účely udeliť.

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

2.3.7 Sumarizácia

- Je potrebné mať vypracovaný zrozumiteľný písomný postup na uzatváranie zmlúv.
- Tvorba záznamu práce s prijímateľom by mala prebehnúť čo najskôr po jej uskutočnení.
- Systém vedenia dokumentácie by mal byť prehľadný, stručný, jasný a zrozumiteľný pre všetky potenciálne zainteresované subjekty.

Nevhodné postupy

- Poskytovanie sociálnej služby bez dohodnutia podmienok/uzatvorenia zmluvy.

¹² Dokument je dostupný na <https://bokku.gov.sk/o-projekte/dokumenty/index.html?csr=15583384081934873301>, príloha č. 5

- Neexistencia písomného postupu na uzatváranie zmlúv.
- Neposkytovanie komplexných/potrebných informácií záujemcom o NSSDR.
- Všeobecné textácie (široko stanovené odborné pojmy) v záznamových hárkoch v identifikácii problému prijímateľa bez uvedenia kontextu (napr. identifikácia problému ako „nezamestnanosť“ alebo „závislosť“, bez konkrétneho opisu „toho, čo sa deje“, resp. aktuálneho stavu, jeho možných príčin, rizík, navrhovaných intervencií a pod.).
- Chaos v dokumentácii: nesúlad údajov uvedených v rôznych zdrojoch dokumentácie (napr. s objednávkou prijímateľa, chyby v odbornej terminológii, termínoch, časoch, formách realizovaných intervencií a pod.).

2.4 Kritérium: Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby

Kritérium 2.4:	Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby
Štandard:	Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností NSSDR

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

Avšak neustále sa meniace súvislosti riešenia sociálnych problémov, zmena legislatívy, zmeny na úrovni samotných prijímateľov sociálnej služby alebo jeho prirodzeného prostredia definujú pre zamestnancov poskytovateľa nutnosť neustále odborne rásť a vzdelávať sa. Poskytovateľ by teda mal reflektovať túto potrebu odborného vzdelávania a dbať na jej naplnenie prostredníctvom rôznych vzdelávacích aktivít, kurzov a seminárov, do ktorých by sa mohli zamestnanci zapojiť. Motivácia a podpora zamestnancov, ktorí sa odborne vzdelávajú nad rámec povinných kritérií, je dôležitou súčasťou manažmentu odbornosti a kvality výkonu sociálnych služieb.

Vo všeobecnosti odborné postupy NSSDR:

- podporujú aktivizáciu, sebaurčenie prijímateľov, aby dokázali nepriaznivú sociálnu situáciu v budúcnosti riešiť samostatne a zabraňujú rozvoju chronicity problému a vytváraniu „umelej“ závislosti prijímateľa od organizácie poskytujúcej sociálnu službu,
- podporujú sebarealizáciu a sebarozvoj prijímateľov,
- minimalizujú rizikové faktory prijímateľov predovšetkým vo vzťahu k sociálno-patologickým javom (kriminálnosť, delikvencia, závislosť a pod.),
- podporujú funkčnosť rodinného systému prijímateľov.

Poskytovateľ NSSDR má na internej úrovni upravené postupy a identifikované metódy a techniky v rámci poskytovaných činností (napr. sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov) a dokáže ich odborne zdôvodniť.

V prípade, ak prijímateľ definuje potreby, resp. aktivity/činnosti, ktoré sa nerealizujú v rámci NSSDR, je prijímateľovi zabezpečená informovanosť, resp. jeho distribúcia do iného zariadenia alebo inému odborníkovi poskytujúcemu požadované služby. Je potrebné mať na zreteli, že špecifikom NSSDR sú princípy a zásady zdôrazňujúce nízkoprahovosť a voľný vstup, čím sa vytvára v sieti sociálnych služieb široký priestor pre prvý kontakt s rôznymi cieľovými skupinami. Bolo by na škodu prijímateľa sociálnej služby, a na druhej

strane i neprofesionalitou poskytovateľa NSSDR, ak by prijímateľ nebol v prípade potreby distribuovaný a motivovaný na využívanie služieb kompetentného zariadenia alebo iných odborníkov, ktorí poskytujú ním požadované služby.

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

Záverom pasáže si dovoľíme pripomenúť obligatórne činnosti NSSDR. Nakoľko sú tieto činnosti primárnym zameraním tejto sociálnej služby, je nevyhnutné ich poskytovanie. Poskytuje sa sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia a preventívna aktivita. Zároveň sa zabezpečuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školy a školského zariadenia ako aj záujmová činnosť. Postupy a pravidlá poskytovateľa tak majú priamo reflektovať výkon týchto činností.

2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb

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

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

Nástroje na zisťovanie alebo posudzovanie potrieb (angl. needs assessment) získavajú odpovede na kľúčové otázky o živote prijímateľa, ktorými identifikujú pre prijímateľa

potrebnú a užitočnú podporu, napr.:

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



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

2.4.3 Sumarizácia

- Nevyhnutné je dôsledné využívanie nástrojov a metód na identifikáciu potrieb prijímateľov a ich rozvoja.
- Odporúča sa realizácia tzv. výskumne overených a evaluovaných programov v NSSDR (prioritne funkčné programy s výskumne overenou efektivitou).
- Povinné podmienky a postupy týkajúce sa poskytovania sociálnej služby NSSDR sú upravené v rôznych dokumentoch (legislatíva, aktuálne platné štandardy, metodické usmernenia, odborná literatúra a pod.), a preto sa odporúča mať v písomnej forme spracovaný jednotný interný manuál odborných postupov zodpovedajúci špecifikám organizácie.
- Písomne spracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania NSSDR by mali obsahovať napr.:
 - > základnú charakteristiku poskytovateľa (napr. charakteristika organizácie, primárna cieľová skupina, aktuálne štatistické ukazovatele o poskytovaných službách za vybrané časové obdobie, počet zamestnancov a pod.),
 - > typ, druh, formu, miesto a čas poskytovanej sociálnej služby,
 - > odborné postupy, metódy a techniky

Nevhodné postupy

- Profesionálny výkon činností a aktivít realizovaných v NSSDR je komplexom činností, ktorý presahuje odbornosťou s presnými, jednoduchými, zrozumiteľnými a dosiahnuteľnými cieľmi neodborné činnosti/aktivity. Preto postupy typu „vymyslieť nejakú aktivitu“, príp. „zorganizovať workshop alebo diskusiu“ bez konkrétnych stanovených cieľov a postupov nemožno považovať za odborný postup
- Jedným z najväčších rizík je aplikácia vedecky a prakticky neoverených postupov práce s prijímateľom a ich možné nezamýšľané devastačné dôsledky pre prijímateľa

a jeho okolie (rodina, komunita a pod.). Realizácia vedecky a prakticky neoverených „pseudoodborných“ postupov, príp. preberanie programov zo zahraničia bez ich úpravy a pilotného testovania na naše podmienky, je nevhodným postupom.

- Identifikácia potrieb prijímateľov je jedným z rozhodujúcich postupov, ktorý ak absentuje, dochádza k závažným dôsledkom (keď nevieme, kto a čo potrebuje, nevieme a ani nemôžeme mu to poskytnúť), nepripustným postupom je poskytovanie odborných činností, ktoré nepotrebuje prijímateľ, a potrebuje ich poskytovať poskytovateľ.

2.5 Kritérium: Individuálne plánovanie

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

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

2.5.1 Charakteristika

Poskytovatelia NSSDR (v súlade s § 9 ods. 1 ZoSS) nie sú povinní vytvárať individuálne plány prijímateľov, teda 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. Napriek tomu sú povinní prihliadať na individuálne potreby prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby (§ 7 písm. a) ZoSS), na čo je individuálne plánovanie vykonávané z vlastnej iniciatívy vhodným nástrojom. Bližšie informácie a techniky sú uvedené v metodike Individuálne plánovanie (Cangár, 2017)

2.6 Kritérium: Prevencia krízových situácií

Kritérium 2.6:	Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody, a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.

2.6.1 Postupy a pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií

V súlade s naplňovaním kritéria 2.6 je nevyhnutné, aby si poskytovateľ definoval, čo sú to **krízové situácie** (núdzové, havarijné), ktoré môžu pri poskytovaní jeho konkrétnej služby nastať. Telefónne čísla, ktoré sú potrebné na riešenie týchto situácií, je potrebné mať vyvesené v priestoroch NSSDR, tak aby boli prístupné aj prijímateľom.

Základným dokumentom, podľa ktorého je možné určiť naplňanie tohto štandardu, môže byť napr. krízový manuál (môže mať, samozrejme, aj iný názov, dôležitý je obsah). Ten obsahuje opis možných krízových situácií, postupov, ako im predchádzať i riešiť

v prípade, že nastanú. Na ilustráciu uvádzame **príklady** niektorých postupov v krízových situáciách, ktoré v NSSDR môžu nastať:

Rozbíjanie klubu, ničenie majetku

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

Aby nevznikal stav „divadlo“¹³, tak sa jeden¹⁴ zamestnanec venuje odvádzaniu prijímateľov z NSSDR a ďalší riešeni situácie.

Odcudzenie súkromných vecí pracovníkov/dobrovoľníkov

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

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

Prijímateľ sociálnej služby obviňuje pracovníkov

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

a) vstupuje s prijímateľom sociálnej služby do diskusie a vysvetľuje mu, čo poskytovateľ poskytuje a neposkytuje (prípadne aj prečo),

¹³ Je to jednak z dôvodu bezpečnosti prijímateľov a zároveň, aby „diváci“ nedodávali odvalu nedisciplinovaným prijímateľom

¹⁴ Záleží to, samozrejme, na celkovej počte prítomných zamestnancov.

b) ak je prijímateľ sociálnej služby uzatvorený pre diskusiu, nasleduje strohé opakovanie toho, kým poskytovateľ je alebo pomenovanie situácie (napr. „Vidím, že teraz sa o tom nechceš rozprávať, máš svoj pohľad a asi teraz nebudeš brať, čo ti hovorím. Je to tak?“).

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

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

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

Agresívne napadnutie

Napadnutie je jedným z dôvodov na prerušenie poskytovania sociálnej služby. V prípade, že sa pracovníci nachádzajú v prirodzenom prostredí prijímateľa (terénna forma NSSDR) a útok by mohol reálne ohroziť členov tímu, potrebné je ihneď volať políciu a skúsiť zapojiť do pomoci ľudí z komunity. Takéto zapojenie iných ľudí je prípustné len v prípade, že je vysoký predpoklad odvrátenia útoku bez ohrozenia samotných prijímateľov sociálnej služby (napr. do sporu zasiahne člen cieľovej skupiny všeobecne v komunite rešpektovaný). Napadnutiu je možné fyzicky sa brániť. Po odchode do dostatočnej vzdialenosti zvážte ďalší postup. Nezabúdajte na to, že vaša bezpečnosť je prvoradá.

Zranenie prijímateľa sociálnej služby

Menšie zranenie pracovníci ošetrí počas poskytovania služby, v prípade potreby informujú aj rodičov. Väčšie zranenia pracovníci riešia podľa druhu a v zmysle zásad poskytovania prvej pomoci. O úkone je potrebné spracovať zápis do denníka (alebo iného typu záznamového hárku)

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

- a) člen/členka pracovného tímu musí počas poskytovania sociálnej služby nečakane odísť (zdravotné ťažkosti, iné osobné dôvody),
- b) kontakt s políciou,
- c) poskytovanie služieb prijímateľom, s ktorými sú iní prijímateľa v konflikte,
- d) kontakt s prijímateľmi návykových látok, alkohol v priestoroch NSSDR,
- e) neštandardné správanie prijímateľa ovplyvnené jeho diagnostikovanou alebo nedиагностikovanou duševnou poruchou,
- f) vyhrážanie sa pracovníkom fyzickým násilím a iné.

Inšpirácie ako zvládať náročné a krízové situácie

„Tichá linka“

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

AD HOC pracovná porada

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

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

Ako predčasne zatvárať priestor ambulantne poskytovanej sociálnej služby

Ak sa pracovníci rozhodli priestory zatvoriť predčasne, využiť môžete viacero prvkov:

- a) oznámia, že priestor sa zatvára
Jednoducho konštatujú, že priestor sa z dôvodu porušovania pravidiel zatvára. Pripravíte si do ruky kľúče a prijímateľov sociálnej služby posielate von. V niektorých prípadoch sa to týmto končí a objekt sa podarí uzatvoriť. Častejšie je však potrebné využiť aj niektoré z ďalších prvkov.
- b) zamknúť mrežu (pokiaľ ňou vstup do priestoru disponuje)/vchodové dvere

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

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

Ako písať o krízových situáciách v záznamoch, denníku?

V intervíznom zázname je užitočné popísať (deskriptívne) situáciu, ktorá nastala. Zaznamenať pohľady pracovníkov a dobrovoľníkov. Uviest', ako postupovali a aké boli reakcie na ich kroky. Na záver možno uviesť návrhy na ďalšie riešenie situácie.

2.6.2 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

Ako ohrozujúce situácie v prostredí NSSDR sa hodnotí ohrozenie života a zdravia prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby. Pre výkon praxe v NSSDR je veľmi dôležité poznať rizikové situácie, ktorým sú vystavení prijímatelia i zamestnanci sociálnej služby a vykonávať preventívne opatrenia zamerané na zníženie daných rizík. Je veľmi pravdepodobné, že pri neriešení týchto rizík konflikt nastane, a preto je potrebné ku každej situácii pristupovať nanajvýš opatrne. Ohrozenia spojené s porušením práv a slobôd jednotlivcov sú aktuálne v každom čase a na každom mieste, v niektorých prípadoch je však možné tieto riziká eliminovať. Práca samého zamestnanca v neskorých hodinách, prípadne v skorých ranných hodinách, akumulácia agresívnych prijímateľov na skupinových aktivitách, konflikty v rodinách či medzi skupinami prijímateľov alebo disharmónia v medziludských vzťahoch a komunikácii môže byť spúšťačom konfliktnej situácie. Tieto situácie, nesúce riziko porušenia základných ľudských práv a slobôd, sa v podmienkach NSSDR môžu vyskytnúť a je potrebné byť na ne adekvátne pripravený. Vzhľadom na spektrum sociálnej klientely, rôznych sociokultúrnych vzorcov správania či individuálnych kompetencií a sociálnych problémov, ktorým prijímatelia sociálnej služby NSSDR čelia, je zvládanie rizikových, konfliktných a krízových situácií niečím, na čo by mala byť zameraná i dokumentácia poskytovateľa sociálnej služby tak, aby pomohla zvládnuť tieto situácie všetkým zúčastneným. Ak zoberieme do úvahy fakt, že samotný konflikt je rizikom, potom v rámci manažmentu rizík musíme identifikovať riziko, analyzovať ho a jeho prípadné následky, zaoberať sa reakciami na riziko, monitorovať prítomné i potenciálne riziká a navrhovať opatrenia na zníženie konkrétnych rizík. V danom kontexte teda môžeme napríklad definovať, ktoré krízové situácie sú pre nás (alebo pre prijímateľov sociálnej služby) ohrozujúce, zamerať sa na tieto situácie a ich aktérov a v následných krokoch riešiť tieto situácie s prihliadnutím na elimináciu negatívnych následkov, ktoré vyvolajú.

V § 10 ZoSS sú definované Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby a bližšie je špecifikované, kedy, ako a prečo je použité obmedzenie prijímateľa sociálnej služby (napr. telesné obmedzenie agresívneho prijímateľa v prípade ohrozenia zdravia iného prijímateľa). Dôsledne odporúčame oboznámiť všetkých pracovníkov a pracovníčky s ustanoveniami tohto §. Je dôležité, aby boli pri priamom ohrození života alebo priamom ohrození zdravia prijímateľa sociálnej služby alebo iných osôb primerané prostriedky na odvrátenie nebezpečenstva. Zákon určuje povinnosť uprednostniť netelesné formy obmedzenia (verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie) pred telesnými formami (úchopy, umiestnenie prijímateľa SS do bezpečnej miestnosti a iné). Podstatnou povinnosťou je tiež zápis každej formy obmedzenia do **registra obmedzení**, ktorý si zriaďovateľ vedieť. Poskytovateľ zároveň každý zápis do registra oznamuje MPSVaR a ďalším subjektom, ktoré určuje ZoSS.

2.6.3 Sumarizácia

- Poskytovateľ pozná práva prijímateľov.
- Poskytovateľ má zistené rizikové oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd. Pre tieto prípady má vytvorené preventívne opatrenia a postupy riešenia pre prípad, že nastanú.
- Pri práci s „rizikovým“ prijímateľom sa odporúča aj prítomnosť ďalšieho zamestnanca, aby nebol odborný pracovník v danom priestore sám.
- Je vhodné mať vytvorené možnosti únikového východu alebo spôsob úniku z priestoru, kde sa služba poskytuje.

Nevhodné postupy

- Generálne zákazy a príkazy pre všetkých prijímateľov.
- Poskytovateľ nemá spracované postupy a pravidlá riešenia definovaných krízových situácií.

2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií

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

2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu

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

V rámci prvého kontaktu je nevyhnutné informovať záujemcu najmä o:

- portfóliu poskytovanej sociálnej služby (druh, typ, forma, rozsah, čas a pod.),
- pravidlách poskytovateľa pri poskytovaní služieb pre prijímateľov,
- povinnostiach prijímateľov,
- o potenciálnych rizikách nevyužitia poskytovaných služieb pre záujemcu (v prípadoch akútnych krízových situácií týkajúcich sa psychického, fyzického stavu a pod., napr. o možných dôsledkoch neriešenia akútneho stavu a i.).

O problematike efektívnej komunikácie je k dispozícii množstvo dostupných odborných publikácií i s praktickými postupmi (napr. Gabura, 2015). Vzhľadom na to, že prvý kontakt je pre záujemcu jeden z najkritickejších momentov, odborní pracovníci prvého kontaktu by mali byť v danej oblasti erudovaní a mali by mať za sebou rôznorodé praktické skúsenosti (v prípade NSSDR skúsenosti s rôznymi cieľovými skupinami). Dôležitá je i systémová práca s rodinou (i záujemcu).

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

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

2.7.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ má v internom dokumente spracovaný postup (procesnú mapu) komunikácie so záujemcom o sociálnu službu, a to tak, aby boli v maximálnej možnej miere eliminované zlyhania zo strany poskytovateľa. V procesnej mape je uvedený hlavný proces, jeho pomenovanie, súčasti tohto hlavného procesu, jeho výstupy, konkrétne pracovné pozície a pod.
- Vzdelávanie pracovníkov v oblasti prístupu k záujemcom i v efektívnej komunikácii je podstatným prvkom v činnosti poskytovateľa.
- Ak si to záujemca neželá, potom jeho oslovenie priezviskom alebo menom či iným identifikovateľným pomenovaním v miestnosti, kde sa nachádzajú iné osoby, nie je správnym postupom.

2.8 Kritérium: Sprostredkovanie iných verejných služieb

Kritérium 2.8:	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.

2.8.1 Sprostredkovanie iných verejných služieb

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

V praxi poskytovateľa NSSDR ide predovšetkým o zisťovanie a vyhľadávanie verejných služieb v komunite, čiže zistenie a mapovanie toho, o aké verejné služby majú užívatelia záujem a aké služby sú dostupné v komunite. Následne o vytvorenie interného zoznamu/adresára najčastejšie využívaných a nevyhnutných služieb pre prijímateľov, ktorý je buď dostupný u pracovníkov poskytovateľa sociálnej služby alebo môže byť aj zverejnený v priestoroch poskytovateľa NSSDR. Zároveň na tejto všeobecnej úrovni ide aj o zverejňovanie relevantných oznamov a informácií z komunity, úradov a napr. médií v priestoroch poskytovateľa. Na individuálnej úrovni ide o konkrétnu podporu prijímateľov na základe ich individuálnych potrieb a podporu ich aktivizácie pri využívaní verejných služieb. V NSSDR ide najčastejšie o podporu prijímateľov sociálnych služieb v oblasti vzdelávania a školstva, ale aj pri vybavovaní úradných záležitostí, zdravotnej starostlivosti, sociálnej asistencie, voľnočasových aktivít. Do tohto kritéria spadá aj práca a spolupráca s dobrovoľníkmi a čiastočne aj podpora kontaktov s rodinou a podpora využívania iných špecializovaných poradenských, zdravotných a sociálnych služieb v iných organizáciách.

2.8.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ NSSDR má spracovaný aktuálny adresár všetkých verejne dostupných služieb (napr. obchody, školstvo, kultúra, pošta, cirkevné organizácie a pod.) a úradov (štátne a verejné úrady) vo svojej komunite, ktorý využíva pri podpore a zabezpečovaní iných verejných služieb pre prijímateľov.
- Poskytovateľ zverejňuje potrebné informácie a oznamy v priestoroch služby (ide hlavne o informácie zverejnené komunitou, rôznymi médiami a pod.).
- Poskytovateľ zabezpečuje poskytovanie informácií aj v rámci individuálneho plánovania s prijímateľmi sociálnej služby.
- Poskytovateľ zabezpečuje právo na sprievod a sprostredkovanie týchto verejne dostupných služieb.

- Poskytovateľ sa aktívne podieľa na komunitnom plánovaní v obci, prípadne aj na tvorbe koncepcie rozvoja sociálnych služieb samosprávneho kraja.
- Poskytovateľ pozná a pravidelne si overuje, o aké verejne dostupné služby majú jeho prijímatelia záujem.

Nevhodné postupy

- Poskytovateľ nemá informácie a neposkytuje informácie o bežne dostupných službách pre verejnosť v komunite, kde pôsobí.
- Poskytovateľ sa nezaujíma a nezúčastňuje na komunitnom plánovaní sociálnych služieb v obci a komunite, kde poskytuje NSSDR.
- Poskytovateľ nezabezpečuje prijímateľom svojej sociálnej služby právo na sprievod a sprostredkovanie bežných verejných služieb v komunite.

2.9 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti

Kritérium 2.9:	Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite týkajúcej sa sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľa sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj na ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.
-------------------	--

2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti

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

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

Naplnením tohto prehlásenia je systém zrozumiteľne spracovaný v materiáloch poskytovateľa.

Zisťovanie spokojnosti, ako i podávanie podnetov (pripomienok, návrhov, námietok), môže poskytovateľ realizovať:

a) ústne - osobne pracovníkom poskytovateľa,

- b) písomne - poštou alebo do na to určenej schránky v priestoroch, kde sa sociálna služba poskytuje,
- c) elektronicky - či už e-mailom (poskytovateľ si môže za týmto účelom zriadiť špecifickú e-mailovú schránku, napr. podnety@prelepszivotno.sk) alebo na profile sociálnej siete poskytovateľa, ak si tento spôsob poskytovateľ definuje vo svojich dokumentoch.

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

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

V rámci implementácie procesu podávania a riešenia podnetov a sťažností je potrebné dodržiavanie nasledujúcich procesov:

- Poskytovateľ má vytvorený písomný postup na podávanie a riešenie podnetov (pripomienok, námietok a návrhov) a sťažností vo forme, ktorá bude zrozumiteľná pre prijímateľov. V tomto postupe je uvedená zodpovednosť za prijímanie aj riešenie podnetov a sťažností, lehoty na ich vybavenie aj odvolanie, rovnako adresy a kontakty, kde možno podnety a sťažnosti podávať, ako aj spôsob odvolania sa v prípade nespokojnosti.
- Pre overenie si vhodne nastavenej formy aktívneho zisťovania spätnej väzby formou podnetov a sťažností môže poskytovateľ pred plošným uvedením do prevádzky vybrať vzorku prijímateľov sociálnej služby, ktorí zvolení nástroj využijú a poskytovateľovi poskytnú informáciu o zrozumiteľnosti tohto nástroja (napr. v prípade dotazníkov vyhodnotia, či boli otázky zrozumiteľné a jasne formulované).
- NSSDR reaguje na každý podnet (pripomienku, námietku a návrh) a sťažnosť, týkajúcu sa kvality poskytovania sociálnej služby. Jednotlivé podnety a sťažnosti a spôsoby ich riešenia zohľadňuje pri svojej ďalšej činnosti a zvyšovaní jej kvality (tiež napr. v prepojení na strategické dokumenty NSSDR ako napr. krátkodobé a dlhodobé stratégie rozvoja a pod.). Prijímateľa svojich služieb by mal pritom v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, čiže v špecifických prípadoch je možné, aby hodnotenie spokojnosti vypracovával odborný pracovník v spolupráci s prijímateľom, resp. na základe jeho vyjadrení (autorizácia prijímateľa je však vždy jeho nevyhnutnou súčasťou).
- Pri zisťovaní spokojnosti je nevyhnutné zo strany poskytovateľa zabezpečiť to, aby nebol prijímateľ pri vyjadrení svojho názoru ovplyvňovaný (napr. zabezpečením anonymity, takým personálnym zabezpečením zisťujúcim spokojnosť, ktoré nie je totožné s osobami poskytujúcimi službu na strane poskytovateľa a pod.).
- Poskytovateľ si môže stanoviť indikátory, ktoré bude prostredníctvom získavania spätnej väzby sledovať a pracovať na ich ovplyvnení v dlhodobom horizonte (napr. spokojnosť s prístupom odborných pracovníkov alebo spokojnosť s rozsahom

poskytovaných služieb).

- Úlohy spojené so zisťovaním spokojnosti by mali byť v kompetencii určeného pracovníka tak, aby táto oblasť nezostávala na okraji záujmu poskytovateľa NSSDR.

2.9.2 Sumarizácia

- Je dôležité, aby mal poskytovateľ jasne a zrozumiteľne formulované postupy pre podávanie podnetov (pripomienok, návrhov, námietok) a sťažností.
- Systém a metódy podávania podnetov (pripomienok, návrhov, námietok) a sťažností obsahujú zaručenie anonymity prijímateľa ako i to, že neutrpiť žiadnu ujmu, resp. negatívne dôsledky pre podaný podnet či sťažnosť.
- Podnety a sťažnosti by mali byť vyhodnocované v určitej periodicite a v prípade kritických situácií riešené ad hoc.

Nevhodné postupy

- Umiestnenie schránky na sťažnosti „pod kamery“; na miesto, kam vidia všetci a pod.
- Uspokojenie sa tým, že poskytovateľ nemá žiadne sťažnosti. Môže to byť napr. dôsledok toho, že užívatelia nepoznajú postup, boja sa sťažovať a pod.
- Zisťovanie spokojnosti realizované spôsobom a formou, ktorá bude prijímateľov sociálnej služby navádzať na želané odpovede (napr. sugestívne, manipulatívne či kapciózne¹⁵ otázky).
- Nejasné rozlišovanie, či ide o sťažnosť, ktorá spĺňa náležitosti zákona o sťažnostiach alebo o podnet (pripomienku, návrh, námietku), ktorú treba vždy nejakým spôsobom vyhodnotiť.

¹⁵ Kapciózna otázka je otázka klamlivá, zavádzajúca, úskočná, resp. otázka, ktorá predpokladá nejakú skutočnosť, ktorá ešte nebola doposiaľ potvrdená.

2.10 Kritérium: Hodnotenie sociálnej služby

Kritérium 2.10:	Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje z pohľadu odbornosti vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti sťažových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa na sťažových pobytotoch v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, ich rodinám a komunite.

2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby

Toto kritérium je úzko previazané s viacerými podmienkami kvality poskytovanej sociálnej služby, a predovšetkým s kritériom 2.1 „Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby“. Vo svojej podstate predstavuje toto kritérium interný systém hodnotenia poskytovania sociálnej služby zo strany jej samotného poskytovateľa. Hodnotenie je zamerané na to, či organizácia naplňa účel a obsah poskytovania svojej sociálnej služby, pre ktorý bola zriadená, teda o to, či naplňa svoje poslanie, víziu, ciele a stratégiu poskytovania sociálnych služieb.

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

V praxi ide o pravidelné hodnotenie aktivít a dokumentácie spracované v súlade s kritériom 2.1 k vymedzeniu účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby. Z hľadiska praktického a administratívneho naplňania tohto kritéria je potrebné mať spracované interné postupy a pravidlá na pravidelné hodnotenie a analýzu poskytovania sociálnej služby. Zároveň je na hodnotenie účelu a obsahu jej poskytovania potrebné hodnotiť a analyzovať aj plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov, plán supervízie, prehodnocovanie odborných postupov a metodík práce s prijímateľom. Analyzuje sa však aj hodnotenie spokojnosti s poskytovaním sociálnej služby a naplňanie individuálnej práce s jednotlivými prijímateľmi. Hodnotenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby je v praxi vhodné vykonávať zároveň so spracovávaním výročnej správy alebo záverečného účtu organizácie, ktoré tiež slúžia na tento účel. V prípade zistenia nesúladu medzi praktickým naplňaním poslanca, vízie, cieľov a stratégie poskytovania sociálnej služby a samotnými dokumentmi je potrebné plánovať nevyhnutné a potrebné zmeny.

Kritérium však nie je orientované len na výkon samotného hodnotenia a plánovania prípadných zmien. Orientuje sa aj na podporu personálu a organizácie pri implementácii zmien a nových prístupov. V tejto časti je veľmi úzko prepojené so supervíziou organizácie a supervíziou riadiacich pracovníkov a manažmentu, ktorá musí byť zabezpečovaná externým supervízorom. Okrem supervízie sa v tomto kritériu sleduje aj spolupráca poskytovateľa sociálnych služieb s inými poskytovateľmi sociálnych služieb, ktorej cieľom je získavanie a rozvoj nových poznatkov a prístupov, ale zároveň aj konfrontovanie a hodnotenie úrovne poskytovania danej sociálnej služby. Ide predovšetkým o možnosť realizovania sťažových pobytov a sledovanie a hodnotenie odbornosti a postupov sociálnej práce aj v prepojení na personálne podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby.

2.10.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ má spracovaný interný systém hodnotenia NSSDR a pravidelne sleduje naplňanie vízie, poslanca, hodnôt, cieľov a konkrétnych krokov stanovených v stratégii organizácie.
- Na základe hodnotenia poskytovanej NSSDR pravidelne aktualizuje internú dokumentáciu

a pravidlá poskytovania sociálnej služby (predovšetkým plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, komplexný plán supervízie, individuálne vzdelávacie plány odborných zamestnancov, metodiky práce s prijímateľmi sociálnych služieb a pod.)

- Vychádzajúc z hodnotenia poskytovanej sociálnej služby vypracováva poskytovateľ každoročne výročnú správu alebo záverečný účet.
- Poskytovateľ spolupracuje s inými poskytovateľmi sociálnych služieb a podporuje účasť svojich zamestnancov na odborných stážach mimo vlastného pracoviska.

Nevhodné postupy

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

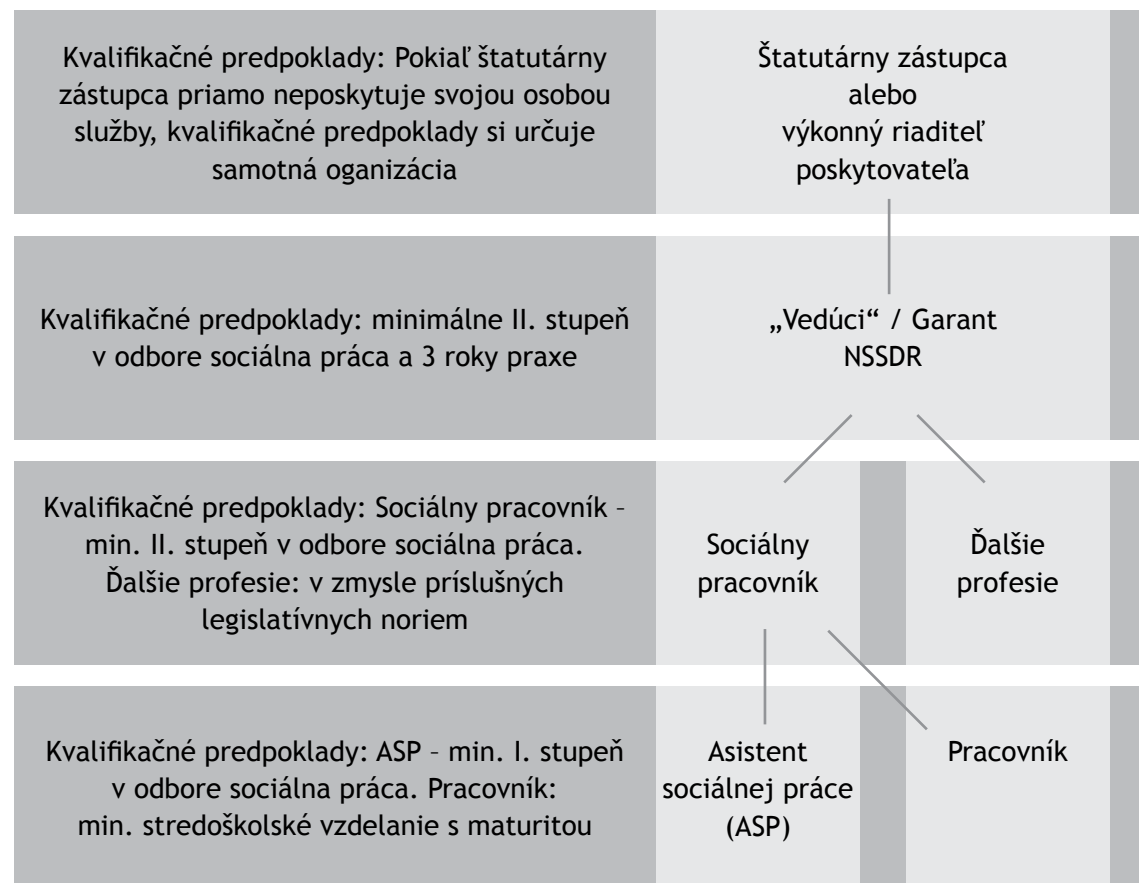
3 Personálne podmienky

3.1 Kritérium: Personálne zabezpečenie

Kritérium 3.1:	Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením naplňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre naplňanie 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 naplňania 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 Organizačná štruktúra

Pri vytváraní organizačnej štruktúry je potrebné zohľadniť najmä kvalifikačné a odborné predpoklady uvedené v ZoSS, ako i v Zákone o SP. Organizačná štruktúra spracovaná v písomnej podobe môže byť spracovaná aj v grafickej podobe. **Príkladom**¹⁶ je nasledujúce zobrazenie:



Obrázok 2 Príklad organizačnej štruktúry

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

3.1.2 Sumarizácia

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

Nevhodné postupy

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

¹⁶ V rámci NP BOKKÚ sú obsadzované pri NSSDR pozície odborný garant/odborný pracovník/pracovník. Minimálne požadované vzdelanie ako aj požadovaná dĺžka praxe je uvedená v relevantných dokumentoch zverejnených na webových stránkach IA MPSVaR a tieto kritéria môžu byť odlišné od uvedeného príkladu.

3.2. Kritérium: Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Kritérium 3.2:	Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard:	Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Zamestnávateľ je povinný oboznámiť zamestnancov so všetkými relevantnými internými predpismi poskytovateľa a zabezpečiť im školenie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Splnenie týchto skutočností môže poskytovateľ preukázať podpisom zamestnanca na prezenčnej listine zo školení, prípadne zaznamenaním informácie v osobnej zložke zamestnanca. Poskytovateľ môže mať spracovaný postup výberu a zaškoľovania zamestnancov, ktorý môže mať nasledujúcu podobu:

Jednotlivými fázami procesu sú:

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

a) nábor pracovníkov

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

b) prijímací pohovor

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

V tomto štádiu sa pracuje s rôznymi otázkami, ktoré majú pomôcť zdefinovať či existuje dostatočný prienik potrieb a možností záujemcu, poskytovateľa a prijímateľov sociálnej služby. Pracovník zodpovedný za vedenie pohovoru vyhotovuje z každého z nich zápis.

c) príprava na priamu prácu

Konkrétny obsah stretnutia je závislý najmä od charakteru činnosti poskytovateľa. Od uchádzača sa vyžaduje, aby zapojil tvorivé myslenie a „videl sa“ pri práci s prijímateľom sociálnej služby. Dôležité je, aby dokázal identifikovať svoju budúcu rolu a priestor pôsobenia. Zároveň sa modelujú náročnejšie situácie, ktoré počas výkonu práce nastávajú a ich alternatívy ich zvládania.

Pred vstupom do výkonu priamej práce má byť pracovníkom podpísaný a pochopený etický kódex a mlčanlivosť, ako aj ďalšie relevantné dokumenty!

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

d) práca pod dohľadom zodpovedného pracovníka

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

e) práca s asistenciou zodpovedného pracovníka

Táto fáza prichádza po tom, ako nový pracovník pozitívne zhodnotí svoju pripravenosť na samostatnejšie prácu. Dôležité je, aby sa dokázal pripravovať na kontakt s prijímateľmi sociálnej služby (číta záznamy zo služieb, robí si prípravu) a nadobudol základnú istotu pre prácu v programe. Zodpovedný pracovník čiastočne sleduje dianie okolo neho,

tzn. zostávajú počas služby na dohľad. Nový pracovník prichádza za zodpovedným pracovníkom so situáciami, s ktorými si nevie počas poskytovania sociálnej služby poradiť. Na stretnutiach po službách pracovník ako aj ostatní členovia tímu spoločne hľadajú rôzne možnosti, ako pomôcť novému pracovníkovi získať zázemie v situáciách, ktoré sa udiali počas tohto obdobia.

f) samostatná práca s prijímateľmi sociálnej služby

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

g) pravidelné hodnotiace stretnutia s odborným garantom

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

3.2.2 Sumarizácia

- Adaptačný plán zamestnanca má obsahovať kroky jeho integrácie do tímu a zvládania pracovných postupov, vrátane konkrétneho termínu najbližšieho hodnotiaceho stretnutia s nadriadeným pracovníkom.
- Pridelený skúsenejší zamestnanec má v rámci svojej pracovnej náplne a pracovného času vytvorený dostatočný priestor na to, aby sa mohol plnohodnotne venovať novému zamestnancovi.
- Skúšobná lehota má slúžiť na skutočné overenie si potenciálu zamestnanca na výkon práce. Poskytovateľ môže experimentovať s „odchodovým bonusom“ - pracovníci, ktorí sa rozhodnú počas skúšobnej doby odísť, dostanú finančnú odmenu.

Nevhodné postupy

- Princíp „hodenia do vody“ sa nepreukázal ako vhodný vo vzťahu k budovaniu schopnosti zamestnanca rýchlejšie si osvojiť návyky potrebné na výkon pozície alebo zdieľanie organizačnej kultúry. Neaplikuje sa ani v zmysle, že „na to nie je čas“ alebo „zamestnanec už má byť hotový“. Práve naopak, ide o brzdiaci element pre výber a prípravu kvalitného personálu.

3.3 Kritérium: Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti

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

3.3.1 Systém vzdelávania

Príslušné kritérium, štandard a indikátor obsahujú základné informácie o podmienkach kvality zabezpečovanej cez vzdelávanie (odborných) zamestnancov a zároveň poskytujú rôznu variabilitu jeho realizácie v praxi (rôzne formy, procesy a pod.). Systém vzdelávania, resp. ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zo strany poskytovateľa by malo byť:

1. systematické - vychádza z celkovej stratégie rozvoja členov pracovného tímu poskytovateľa a štruktúry odborných pracovníkov zabezpečujúcich rôzne činnosti, je precízne naplánované a v súlade s možnosťami a potrebami poskytovateľa, ktorých východiskom je konkrétna práca a skúsenosti, resp. prax s prijímateľmi sociálnej služby,

2. pravidelné - je určená periodicita vzdelávania pre jednotlivých zamestnancov a, samozrejme, v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnanca, nie je to náhodný proces,

3. špecifické - so zameraním na zvýšenie kompetencií týkajúcich sa pracovných činností, ktoré daný zamestnanec vykonáva, v súlade s potrebami poskytovateľa a zamestnanca zároveň.

Príklad: ak pracuje odborný pracovník v prvom kontakte s prijímateľmi NSSDR, medzi ktorými sa často vyskytuje agresívne správanie, potrebu vzdelávať sa v danej oblasti identifikuje sám a/alebo ju požaduje zamestnávateľ, tak sa daná tematická oblasť vzdelávania zaradi do plánu. Podstatné je, aby boli vybrané vzdelávacie aktivity, ktoré čo najviac profilovo zodpovedajú potrebám a cieľom a realizujú sa predovšetkým zážitkovou formou (návčky, tréningy a pod.).

Systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzdelávania sú vzájomne prepojené a mali by vytvárať celok. Súčasťou systému vzdelávania sú písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov NSSDR a individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie zamestnanca. Obidva dokumenty vychádzajú z potrieb zamestnancov, poskytovateľa a prijímateľov NSSDR a sú v pravidelných intervaloch (min. 2x ročne) aktualizované. Odporúča sa jednoduchá a prehľadná štruktúra dokumentov, na ktoré by mal mať každý poskytovateľ vytvorenú štandardizovanú podobu (napr. samostatnú šablónu či schému) zachytávajúcu všetky základné informácie.

3.3.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ mapuje a zaznamenáva identifikované vzdelávacie potreby jednotlivých zamestnancov a vytvára individuálne vzdelávacie plány.
- Pri tvorbe a realizácii systému vzdelávania je možné využívať spoluprácu s vysokými školami, výskumnými inštitúciami a organizáciami z praxe využívajúcimi výskumom riadenú prax.

Nevhodné postupy

- Bagatelizovanie a nevenovanie dostatočnej pozornosti tvorbe systému vzdelávania zamestnancov spôsobom, že: „zúčastníme sa na nejakom vzdelávaní a dáme to do plánu“. Repková (2017, s. 253) za neprípustnú prax v rámci uplatňovania kritéria 3.3

- sa považuje napr.: postoj, že najlepším vzdelávaním je každodenná prax,
- vzdelávanie bez stanoveného cieľa a vyhodnocovania jeho účinku,
- nereflektovanie výsledkov a účinkov vzdelávania do hodnotenia a odmeňovania a i.

3.4 Kritérium: Systém supervízie

Kritérium 3.4:	Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby
Štandard:	Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, 23b, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach: supervízie organizácie, riadiacej supervízie pre manažment a supervízie pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment minimálne raz ročne a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú formou alebo individuálnou formou minimálne raz ročne.

3.4.1 Základné charakteristiky systému supervízie

Supervízia podporuje, rozvíja a zároveň „ochraňuje“ kvalitu poskytovaných sociálnych služieb a bez ohľadu na tento štandard ju možno považovať za nevyhnutnosť a samozrejmosť v akejkoľvek práci s klientom v sociálnej sfére. Supervízia je zároveň jedným z nástrojov skorého zachytenia syndrómu vyhorenia u pracovníkov sociálnej sféry. Základným dokumentom pri realizácii supervízie je komplexný systém supervízie poskytovateľa sociálnej služby, ktorý obsahuje i samostatný program/plán supervízie.

Komplexný plán supervízie vypracovaný poskytovateľom obsahuje napríklad:

- úvodné informácie o profile organizácie (typ organizácie, zriaďovateľ, poskytované činnosti, počet prijímateľov, počet zamestnancov, inovatívne prvky v poskytovanej 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.).

Kritériom kvality je v prípade realizácie supervízie (okrem iného) pravidelnosť. Rešpektujúce znenie indikátora hovoriace o minimálnom rozsahu 1x/rok organizačnej supervízie a 1x/rok supervízia pre zamestnancov v priamom kontakte s prijímateľmi sociálnej služby, dávame len na zväzovanie zvýšenie tejto frekvencie. Pre pracovníkov a pracovníčky vo výkone priamej práce považujeme za vhodné, ak je skupinová supervízia realizovaná min. 1x/kvartál (teda 4x/rok) a individuálne supervízie môžu pracovníci a pracovníčky absolvovať min. v rozsahu 15 hodín/rok. Určenie pravidelnosti supervízií je však v konečnom dôsledku na samotnom poskytovateľovi NSSDR.

Pripomíname tiež, výkon supervízie môže poskytovať len fyzická osoba spĺňajúca podmienky odbornej akreditovanej prípravy určené ZoSS.

3.4.2 Sumarizácia

- Poskytovateľ si vytvorí komplexný systém supervízie, ktorý bude zahŕňať externú aj internú supervíziu.
- Aby mala supervízia naozaj zmysel, je potrebné realizovať ju pravidelne s možnosťou ad hoc supervízie v krízových situáciách.
- Poskytovateľ vhodne kombinuje rôzne formy supervízie - individuálnu, tímovú, skupinovú, manažérsku, supervíziu organizácie.

Nevhodné postupy

- Realizácia supervízie iba supervízorom z pracoviska poskytovateľa (napr. nadriadeným či iným odborným pracovníkom) alebo supervízorom, u ktorého môže vzniknúť riziko konfliktu záujmov.
- Nedodržiavanie pravidelných časových intervalov supervízie.
- Absencia komplexného systému supervízie spracovaného v písomnej forme.
- Realizácia supervízie bez sledovania a vyhodnocovania jej dopadov, resp. „posunu“ v kvalite poskytovaných sociálnych služieb

4 Prevádzkové podmienky

4.1 Kritérium: Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby

Kritérium 4.1:	Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi
Štandard:	Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.
Indikátor:	Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne 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

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

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

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

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

Vyhovujúce hygienické zázemie (toalety) je potrebné mať tak pre prijímateľov sociálnych služieb (samostatné pre mužov a ženy) ako aj samostatné zázemie osobnú hygienu pracovníkov a pracovníčky poskytovateľa.

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

4.1.2 Sumarizácia

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

Nevhodné postupy

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

4.2 Kritérium: Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

Kritérium 4.2:	Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunita a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)
Štandard:	Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.
Indikátor:	Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

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

O nás	Kto sme
	Náš tím
	Kontaktné informácie
	Výročné správy a účtovné závierky

NSSDR	Základné informácie
	Informácie pre záujemcov o službu
	Informácie pre prijímateľov sociálnej služby
	Dokumentácie
	Pomohli sme

Obrázok 3 Mapa webovej stránky

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

Poskytovateľ môže zároveň priebežne vyhodnocovať zrozumiteľnosť poskytovaných informácií formou online dotazníka priamo na webovej stránke alebo oslovením prijímateľov sociálnej služby so žiadosťou o poskytnutie spätnej väzby zrozumiteľnosti poskytovaných informácií.

V aktuálnej dobe je možné a žiaduce využiť na informovanie o poskytovaní NSSDR moderné informačno-komunikačné kanály. Ide najmä o sociálne siete ako napríklad Facebook, Instagram či YouTube. Ich správa však prestáva byť vecou „intuície“ a pre kvalitný obsah je potrebné zabezpečiť kvalifikovaných správcov týchto sietí. Povzbudzujeme poskytovateľov NSSDR k tomu, aby investovali zdroje do školenia pre svojich pracovníkov či pracovníčky, ktoré zodpovedajú za poskytovanie informácií o NSSDR prostredníctvom (nielen) týchto kanálov.

4.2.2 Sumarizácia

- Príkladom dobrej praxe je situácia, kedy má poskytovateľ vypracovanú a systematicky realizuje PR stratégiu, pričom využíva online aj offline formy komunikácie
- Informácie na webovom sídle a ďalších miestach, kde sú zverejnené informácie, je potrebné pravidelne aktualizovať.
- Pre správu webového sídla je vhodné mať v tíme osobu s adekvátnymi technologickými vedomosťami.
- Dostupnosť a zrozumiteľnosť informácií si môže poskytovateľ overovať obdobnými cestami, ako sú uvedené pri kritériu 2.9 Zisťovanie spokojnosti.
- Populárnymi súčasnými nástrojmi na informovanie (nielen verejnosti) sú sociálne siete, poskytovateľ môže s nimi aktívne pracovať.

- V prípade, že sa na poskytovateľa vzťahujú povinnosti súvisiace so zverejňovaním zákonom daných informácií (napr. objednávky/zmluvy/faktúry), je dôležité nezanedbať túto povinnosť.

Nevhodné postupy

- Neskorá aktualizácia informácií o zmenách poskytovanej ponuky zo strany poskytovateľa.
- Komplikovaný, obsiahly a ťažko čitateľný obsah informácií pre záujemcov a prijímateľov NSSDR.
- Nesúlady informácií poskytovaných rôznymi komunikačnými kanálmi.

4.3 Kritérium: Výročná správa

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

4.3.1 Výročná správa

Neverejní poskytovatelia sociálnej služby a poskytovatelia sociálnej služby, ktorí sú právnickými osobami založenými obcou alebo vyšším územným celkom, sú povinní vypra-

covať každoročne výročnú správu o činnosti a hospodárení sociálnej služby (ďalej len „výročná správa“).

Od poskytovateľa NSSDR sa očakáva:

- zverejnená výročná správa alebo záverečný účet v stanovenom termíne,
- spracovaná výročná správa podľa zákonom stanovenej štruktúry, ktorú upravuje § 67a ZoSS,
- zverejnenie výročnej správy rôznymi informačnými kanálmi a v zrozumiteľnej podobe,
 - ustanovená zodpovedná osoba za spracovanie dokumentov k výročnej správe,
- spolupráca kľúčových zamestnancov pri tvorbe výročnej správy a oboznámenie všetkých zamestnancov s výročnou správou,
- Pre verejných poskytovateľov môže byť alternatívou výročnej správy aj schválenie záverečného účtu.

Termín pre zverejnenie výročnej správy je viazaný na formu účtovnej jednotky. Pre poskytovateľov, ktorí sú neziskovými organizáciami poskytujúcimi všeobecne prospešné služby je to 15. júl za predchádzajúci kalendárny rok. Pre subjekty, ktoré sú povinné vypracovať individuálnu výročnú správu je to obdobie jedného roka od skončenia účtovného roka, za ktorý sa výročná správa vyhotovuje.

4.3.2 Sumarizácia

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

Nevhodné postupy

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

4.4 Kritérium: Pravidlá prijímania darov

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

4.4.1 Prijímanie darov

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

- kto dary prijíma (určenie kompetentného zamestnanca/zamestnancov poskytovateľa),
- spôsob vedenia darov v účtovnej evidencii,
- systém peňažného ohodnotenia nefinančných darov,
- pravidlá na využitie darov (bežné náklady, špeciálny fond so zameraním, podľa prania darcu, systém rozdelenia vecnej pomoci prijímateľom),
- jasne definované pravidlá pre prijímanie darov nepatrnej hodnoty,
- spôsob zverejnenia informácií o daroch a darcoch.

Prijímanie darov v sociálnych službách sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, časť darovacia zmluva, ktorá je definovaná v § 628 - 630 a o ktorú by sa mala opierať interná smernica. Dar môže predstavovať vec, právo alebo sľub niečoho, pričom sa vyžaduje sa slobodná a vážna vôľa darcu na obdarovanie a bezpodmienečné prijatie obdarovaným. V kritériu, ale aj v Občianskom zákonníku

je určené, že darovanie sa realizuje darovacou zmluvou. Kritérium požaduje, aby darovacia zmluva v sociálnych službách bola výlučne písomná. Vychádzajúc z tejto podmienky je darovacia zmluva písomný dokument, ktorým darca niečo bezplatne prenecháva alebo sľubuje obdarovanému a ten dar alebo sľub prijíma.

V oblasti poskytnutie daru, ktorého darca chce ostať v anonymite má poskytovateľ sociálnych služieb v praxi tri základné možnosti:

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

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

4.4.2 Sumarizácia

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

Nevhodné postupy

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

Záver

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

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

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

Zoznam použitých zdrojov

BARNET LONDON BOROUGH. 2017. Needs assessment by social services.

Dostupné online: (12/07/2017): <https://www.barnet.gov.uk/citizen-home/adult-social-care/sup-port-from-the-council/needs-assessment-by-social-services.html>

CANGÁR, M., KRUPA, S. 2015. Význam podmienok kvality sociálnych služieb v procese transformácie a deinštitucionalizácie. IA MPSVR SR. Bratislava: IA MPSVR SR.

ISBN 978-80-89837-00-7. Dostupné online: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_di/publikacie/Vyznam_podmienok_kvality_so_cialnych_sluzieb_v_procese_transformacie_a_deinstitucionalizacie.pdf

DUDLEY, J. R. 2013. Social Work Evaluation: Enhancing What We Do. Lyceum Books.

ISBN 1935871404. GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-92-7. GABURA, J. 2015. Teória komunikácie v kontexte pomáhajúcich profesií. Nitra: UKF. ISBN 978-80-558-0873-4.

IA MPSVR SR, 2015. Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Podpora vybraných so-cialnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. [online]

© Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: [http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU\(1\).pdf](http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU(1).pdf).

IA MPSVR SR. Metodiky KC, NDC a NSSDR. [online] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z:

<http://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/index.html>.

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

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

ISBN 978-80-89837-09-0. [on-line] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Tvorba%20planu%20cinno-sti%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

MANAGEMENT MANIA. Analýza MOST (MOST Analysis). [online] © 2011-2016 Management Mania. com [cit. 2017-06-21]. Dostupné z: <https://managementmania.com/sk/analiza-most>.

MATOUŠEK, O. 2008. Slovník sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0

MILLER, J. 2004. Social Care Practice. London: Hodder & Stoughton Educational.

Pentagonské noviny. Leto 2014. 50 dôvodov Prečo ich máme radi/y. [online].

[cit. 2017-12-11] Dostupné z: http://www.dfsr.sk/upload/pentagonske_noviny_2014.pdf

Rada mládeže Slovenska. Nízkoprahové kluby pre deti a mládež. [online] © 2016 Rada

mládeže Slovenska [cit. 2017-08-01] Dostupné z: <http://mladez.sk/2011/11/05/nizkoprahove-klu-by-pre-deti-a-mladez/>.

REPKOVÁ, K. 2015. Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb - metodické východiská. Bratislava: IVPR, 2015. [online] [cit. 2017-07-12].

Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-ver-zia-3.12-komplet.pdf>

REPKOVÁ, K. 2017. Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve. Bratislava: IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.

SEDEN, J. 2005. Counselling Skills In Social Work Practice. London: McGraw-Hill Education. ISBN 0335 21649 8.

Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce. [online]. [cit. 2021-07-27]

Dostupné z: http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2021/07/Etický-kodex_2-revizia_2021_FINAL_snem-27_4_2021-1-1.pdf

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

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

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

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov.

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

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

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

Prílohy

Príloha č. 1

Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike (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 medziludské vzťahy. Je komplexnou profesiou, ktorá nachádza uplatnenie v rôznych rezortoch a oblastiach spoločnosti.

1.1 Sociálna spravodlivosť

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce

má zodpovednosť za podporu sociálnej spravodlivosti vo vzťahu k celej spoločnosti, ako aj vo vzťahu k ľuďom s ktorými pracuje,

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,

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
zaobchádza s každým človekom dôstojne, úctivo, majúc na zreteli individuálne rozdiely, kultúrnu, náboženskú, národnostnú a etnickú rôznorodosť,
usiluje o zveladenie klientových spôsobilostí, podporuje jeho vlastnú zodpovednosť a autonómiu, právo na sebaurčenie a spoluúčasť,
spolupracuje s ďalšími osobami pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia.

1.3 Medziludské vzťahy

(1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce
rozpoznáva dôležitosť medziludských vzťahov,
snaží sa posilňovať a zmocňovať⁷ ľudí do partnerstva v procese pomáhania, usiluje o podporu riešenia problémov v medziludských vzťahoch,
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 komunit,
- 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 komunit 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 sťaže, 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 násilia na pracovisku,
- uplatňovanie etických záväzkov vyplývajúcich z tohto kódexu.

2.4 Zodpovednosť voči kolegom

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

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

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

- (4) Pri spoločnej zodpovednosti za klientov v rámci inštitúcie je predpokladom kolegiálnej spolupráce vzájomná dôvera a dohoda 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 udržiava profesionálne vystupovanie na úrovni vysokého štandardu. Uvedomuje si, že jeho profesionálne správanie ovplyvňuje dôveryhodnosť a verejnú mienku o profesii. Vyhýba sa takému konaniu, ktoré by spôsobilo zlú reputáciu profesie.
- (4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce 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 jedincem, 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 politik, 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 prihladané 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) Profesijná 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 Profesijnou 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 27.4. 2021

podpis predsedu komory + odtlačok pečiatky

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 pôsobí vo veľkej miere ženy, je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma než alternatívne výrazy (sociálny pracovník/čka a asistent/ka sociálnej práce). Podobne je to aj pri označení klient. 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 České republiky (2006), švajčiarsky Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz (AS, 2010) a rakúsky Ethische Standards - Berufspflichten für SozialarbeiterInnen (OBDS, 2004).

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

Metodiky vytvorené v rámci národného projektu Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni:

- Kolektív autorov/riek, 2020. *Model komunitnej práce v komunitných centrách* Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-59-5. Dostupné na: https://bokku.gov.sk/wp-content/uploads/2021/03/MODEL-KOMUNITNEJ-PRACE-2020_finalna-verzia.pdf?csrt=15583384081934873301
- Rusnáková, J., 2020. *Analýza vzdelávacích potrieb zamestnancov komunitných centier v oblasti komunitnej práce* Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: nie je Dostupné na: <https://bokku.gov.sk/wp-content/uploads/2021/05/AVP-BOKKU-final.pdf?csrt=15583384081934873301>

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%A0%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/Metodiky%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/Metodiky%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/Metodiky%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 deťmi*. 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%20cinnosti%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%20brozura%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%20PRACE%20brozura%20blok.pdf

