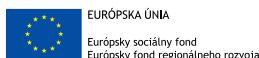




Štandardy kvality nízkooprahových denných centier



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 denných centier

Štandardy kvality nízkoprahových denných centier

Autorský kolektív pôvodného znenia (v abecednom poradí):

© Mgr. Peter Adam, PhDr. Roman Bartoš, PhD., PhDr. Miroslav Cangár, PhD.,
PhDr. Martin Lulej, PhD., Mgr. Marek Sušínska

Editor: Mgr. Marek Sušínska

Autorka aktualizácie: Ing. Alexandra Kárová

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 978-80-89837-68-7

Obsah

| | | | |
|--|----|--|--|
| Úvod | 8 | | |
| 1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd | 15 | | |
| 1.1 Základné ľudské práva a slobody | 15 | | |
| 1.1.1 Základné pravidlá dodržiavania práv prijímateľov | 15 | | |
| 1.1.2 Práva prijímateľov NDC | 17 | | |
| 1.1.3 Situácie možného konfliktu záujmov | 18 | | |
| 1.1.4 Zásady vzťahu zamestnanca a prijímateľa | 19 | | |
| 1.1.5 Sumarizácia požiadaviek ZoSS | 20 | | |
| 1.1.6 Nevhodná prax poskytovateľa NDC | 20 | | |
| 1.1.7 Podnety k sebareflexii | 21 | | |
| 1.2 Sociálny status užívateľa sociálnej služby | 22 | | |
| 1.2.1 Sociálny status užívateľov | 22 | | |
| 1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí | 23 | | |
| 1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu | 24 | | |
| 1.2.4 Sumarizácia úloh | 24 | | |
| 1.2.5 Príklady nevhodných postupov | 24 | | |
| 1.3 Vzťahy, rodina a komunita | 25 | | |
| 1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov | 25 | | |
| 1.3.2 Sumarizácia úloh | 26 | | |
| 1.3.3 Príklady nevhodných postupov | 26 | | |
| 2. Procedurálne podmienky | 27 | | |
| 2.1 Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, finančné zabezpečenie NDC) | 27 | | |
| 2.1.1 Strategická vízia | 28 | | |
| 2.1.2 Sumarizácia úloh | 32 | | |
| 2.1.3 Príklady nevhodných postupov | 32 | | |
| 2.2 Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby | 32 | | |
| 2.2.1 Forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby | 32 | | |
| 2.2.2 Sumarizácia úloh | 33 | | |
| 2.2.3 Príklady nevhodných postupov | 34 | | |
| 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby | 34 | | |
| 2.3.1 Záonné pravidlá pre uzatváranie zmluvy | 34 | | |
| 2.3.2 Pravidlá pri uzatváraní zmluvy | 35 | | |
| 2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy | 36 | | |
| 2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb | 37 | | |
| 2.3.5 Evidencia zmlúv | 37 | | |
| 2.3.6 Vedenie dokumentácie | 38 | | |
| 2.3.7 Sumarizácia úloh | 41 | | |
| 2.3.8 Príklady nevhodných postupov | 41 | | |
| 2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby | 42 | | |
| 2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností | 42 | | |
| 2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb | 44 | | |
| 2.4.3 Sumarizácia úloh | 45 | | |
| 2.4.4 Príklady nevhodných postupov | 45 | | |
| 2.5 Individuálne plánovanie | 46 | | |
| 2.6 Prevencia krízových situácií | 49 | | |
| 2.6.1 Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií | 49 | | |
| 2.6.2 Postupy pri riešení krízových situácií | 50 | | |
| 2.6.3 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia | 53 | | |
| 2.6.4 Sumarizácia úloh | 54 | | |
| 2.6.5 Príklady nevhodných postupov | 54 | | |
| 2.7 Poskytovanie informácií | 55 | | |
| 2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu | 55 | | |
| 2.7.2 Sumarizácia úloh | 57 | | |
| 2.7.3 Príklady nevhodných postupov | 57 | | |
| 2.8 Sprostredkovanie iných verejných služieb | 58 | | |
| 2.8.1 Sprostredkovanie iných verejných služieb | 58 | | |
| 2.8.2 Sumarizácia úloh | 59 | | |
| 2.8.3 Príklady nevhodných postupov | 60 | | |
| 2.9 Zisťovanie spokojnosti | 61 | | |
| 2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti užívateľov služieb | 62 | | |
| 2.9.2 Systém a metódy podávania sťažností | 63 | | |
| 2.9.3 Sumarizácia úloh | 63 | | |
| 2.9.4 Príklady nevhodných postupov | 63 | | |
| 2.10 Hodnotenie sociálnej služby | 64 | | |
| 2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby | 65 | | |
| 2.10.2 Sumarizácia úloh | 66 | | |
| 2.10.3 Príklady nevhodných postupov | 66 | | |
| 3. Personálne podmienky | 67 | | |
| 3.1 Personálne zabezpečenie | 67 | | |
| 3.1.1 Personálne zabezpečenie | 68 | | |
| 3.1.2 Sumarizácia úloh | 69 | | |
| 3.1.3 Príklady nevhodných postupov | 69 | | |
| 3.2 Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov | 70 | | |
| 3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov | 70 | | |
| 3.2.2 Sumarizácia úloh | 74 | | |
| 3.2.3 Príklady nevhodných postupov | 74 | | |
| 3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti | 75 | | |
| 3.3.1 Systém vzdelávania | 75 | | |
| 3.3.2 Sumarizácia úloh | 76 | | |
| 3.3.3 Príklady nevhodných postupov | 77 | | |
| 3.4 Systém supervízie | 77 | | |
| 3.4.1 Supervízia | 78 | | |
| 3.4.2 Sumarizácia úloh | 78 | | |
| 3.4.3 Príklady nevhodných postupov | 78 | | |
| 4. Prevádzkové podmienky | 80 | | |
| 4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby | 80 | | |
| 4.1.1 Prevádzkové podmienky | 81 | | |
| 4.1.2 Sumarizácia úloh | 82 | | |
| 4.1.3 Príklady nevhodných postupov | 82 | | |
| 4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe | 83 | | |
| 4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe | 83 | | |
| 4.2.2 Sumarizácia úloh | 84 | | |
| 4.2.3 Príklady nevhodných postupov | 84 | | |

| | |
|---|-----|
| 4.3 Výročná správa | 85 |
| 4.3.1 Výročná správa | 85 |
| 4.3.2 Odporúčania | 86 |
| 4.3.3 Príklady nevhodných postupov | 86 |
| 4.4 Pravidlá prijímania darov | 87 |
| 4.4.1 Prijímanie darov | 88 |
| 4.4.2 Sumarizácia úloh | 88 |
| 4.4.3 Príklady nevhodných postupov | 89 |
| Záver | 90 |
| Zoznam použitých zdrojov | 91 |
| Prílohy | 93 |
| Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike (2021) | 93 |
| Zoznam metodík pre jednotlivé odborné a ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie | 104 |

Zoznam najčastejšie používaných skratiek

| | |
|--------------------|---|
| IA MPSVR SR | Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky |
| NDC | Nízkoprahové denné centrum |
| NP BOKKÚ | národný projekt Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni |
| SPOaSK | Sociálnoprávna ochrana detí a sociálna kuratela |
| ÚPSVaR | Úrad práce sociálnych vecí a rodiny |
| ZoSP | Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov |
| ZoSS | Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších predpisov |

Úvod

Implementačná agentúra MPSVR SR v rámci národného projektu „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (ďalej len „BOKKÚ“) pripravila aktualizované Štandardy NDC. V porovnaní s pôvodnými Štandardmi NDC z roku 2018 nejde o nový dokument, ako skôr o vykonanie určitých menších zmien v tom pôvodnom tak, aby bol súladný s platnou sociálnou legislatívou, meniacou sa terminológiou a aby zároveň odrážal stále sa vyvíjajúcu skúsenosť poskytovateľov NDC so zavádzaním kvality sociálnej služby. Navyše, je to text, ktorý by už nemal byť natoľko viazaný len na národný projekt „Budovanie odborných kapacít na komunitnej úrovni“ (nadväzuje na národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“) a jeho poskytovateľov. Ambíciou je, aby sa stal pomôckou pre všetkých poskytovateľov NDC, bez ohľadu na to, či boli alebo sú v nejakom projekte angažovaní alebo nie.

V dotazníkovom prieskume organizovanom v máji 2021 k bližšej špecifikácii potreby aktualizácie sa mali poskytovatelia NDC možnosť vyjadriť, v čom by mali byť Štandardy NDC z roku 2018 zmenené. Väčšina uviedla, že zásadnejšie zmeny potrebné nie sú. Čo sa však očakáva, je najmä zosúladenie textu s platnou sociálnou legislatívou.

Medzi poskytovateľmi boli však aj takí, ktorí žiadali, aby bola posilnená praktická stránka Štandardov NDC, t. j. aby z nich bolo zrejmé, čo je v jednotlivých situáciách pri organizovaní a poskytovaní sociálnej služby NDC správne a aby boli postupy a metódy zjednotené pre všetkých poskytovateľov NDC. Možnosť naplnenia takéhoto očakávania je však cez dokument typu Štandardov pomerne limitovaná. Štandardy NDC boli od počiatku spracovávané so zámerom podporiť poskytovateľov NDC v hlbšom pochopení „ducha zákona“, t. j. čo znamená aplikovať všeobecne vymedzené záväzky poskytovateľov na úseku kvality v osobitnom druhu sociálnej služby, ktorou je NDC. Čo to však znamená u konkrétneho poskytovateľa NDC, na to môže kvalifikovane zodpovedať len sám poskytovateľ. Spracovatelia aktualizovaných Štandardov NDC úprimne veria, že ak sa budú poskytovatelia NDC vo svojej práci opierať o všeobecne vymedzené pravidlá ustanovené v zákone o sociálnych službách, kombinované s aktualizovanými Štandardmi šitými na mieru NDC ako druhu sociálnej služby, tú správnu cestu a riešenia pre nich a užívateľov ich sociálnej služby určite nájdu. Nápomocný k tomu môže byť aj súbor metodík pre jednotlivé odborné činnosti¹ vykonávané v sociálnych službách krízovej intervencie či praktické príklady naplňania jednotlivých záväzkov podľa zákona, ktorými je popretkávaný celý hlavný text aktualizovaných Štandardov NDC.

Definícia a opis služby

Postavenie NDC v kontexte iných verejných služieb

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

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

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

Na základe tohto vymedzenia môžeme vnímať celé spektrum rôznych druhov sociálnych služieb, ktorých primárnym cieľom je sociálna inklúzia a podpora prijímateľov sociálnych služieb, čiže fyzických osôb² definovaných v ZoSS.

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

² Pojem fyzická osoba sa v ZoSS používa primárne z toho dôvodu, aby sa zachytilo čo najširšie spektrum osôb, ktorým sa poskytuje sociálna služba - či sú to občania SR (deti, dospelí alebo seniori), alebo aj cudzinci žijúci na území Slovenskej republiky, na ktorých sa vzťahujú osobitné predpisy. Zároveň sem spadajú aj Slováci žijúci v zahraničí, ak sa na Slovensku zdržiavajú aspoň 180 dní počas daného roku.

¹ <https://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/?csrt=5459088528169736727>

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

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

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

Z pohľadu sociálnej práce a iných verejných služieb sa NDC zameriava predovšetkým na prijímateľov sociálnych služieb, ktorí nehľadajú oficiálne spôsoby a druhy podpory. Zároveň sa prostredie týchto centier viac podobá prostrediu, v ktorom títo ľudia bežne žijú a fungujú. Významným znakom nízkoprahovosti je to, že v NDC sú odstraňované sociálne, psychologické a technické bariéry na využívanie podpory. Okrem toho sa v rámci sociálnej práce v tomto druhu sociálnej služby môže riešiť aj podpora vzťahov, zamestnávania, finančná gramotnosť, vzdelávanie, ale aj prevencia zdravia, čiže podpora integrácie a inklúzie užívateľov do spoločnosti. Ako **príklad** takýchto integrovaných činností môžeme uviesť aktivity organizácie VAGUS a ich integračný program v nízkoprahovom centre DOMEČ, kde je cieľom poskytnúť ľuďom bez domova možnosť pracovať a zo svojho príjmu si zabezpečiť a financovať bývanie a splácanie dlhov. Pre podporu týchto aktivít vytvorili aj kaviareň DOBRE&DOBRE, kde zabezpečujú dlhodobé pracovné miesta a spolupracujú aj s rôznymi zamestnávateľmi.³

Cieľová skupina NDC

Cieľová skupina NDC je v § 24b ZoSS určená prostredníctvom vymedzenia nepriaznivých sociálnych situácií, v ktorých sa majú nachádzať budúci užívatelia tohto druhu sociálnej služby. Ide konkrétne o § 2 ods. 2 písm. a), b), h) a i) ZoSS. Nepriaznivá sociálna situácia je pre klientelu NDC vymedzená tak, že ide o ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzením jej schopnosti spoločensky sa začleniť a samostatne riešiť svoje problémy:

- a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností,
- h) pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby,
- i) z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.

Základné činnosti NDC

Činnosti v NDC definuje ZoSS. V § 24b ZoSS je uvedené, že: V NDC sa fyzickej osobe počas dňa

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

NDC zabezpečuje napĺňanie základných ľudských potrieb. Ide o službu pre klientov, ktorí často trpia rôznymi sociálno-patologickými javmi, sú postihnutí chudobou a nemajú zabezpečené základné potreby na prežitie. Často u tejto klientely absentuje akékoľvek bývanie, alebo je ich bývanie neisté, alebo im hrozí strata bývania. Okrem zabezpečenia základných potrieb by malo NDC poskytovať sociálne poradenstvo a pomáhať pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, čo v praxi znamená hlavne pomoc klientom s kontaktom s úradmi, pri návšteve lekára, sprostredkovanie právnej, psychologickú alebo inej pomoci a pod.

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

Sociálne poradenstvo

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

§ 19 ods. 2 ZoSS definuje **základné sociálne poradenstvo** ako posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

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

Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa ZoSS. V praxi ide hlavne o posúdenie situácie, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

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

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

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

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

Práve táto činnosť je v NDC významnou časťou náplne práce sociálneho pracovníka a je neoddeliteľnou súčasťou poradenského procesu. Častou praxou je priama asistencia a sprevádzanie klientov na úrady, k lekárovi a ich podpora k samostatnosti a vyriešeniu svojho problému.

Stravovanie

NDC podľa ZoSS vytvára podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín. Treba si uvedomiť, že pre veľké množstvo klientov v NDC, a to platí hlavne pre ľudí bez domova, je strava v NDC jedinou plnohodnotnou stravou získanou počas dňa. Práve prístup k kvalitnej a plnohodnotnej strave zlepšuje životné podmienky ľudí bez domova a pomáha predchádzať rizikám spojených s látkovými závislosťami.

Hygiena

NDC vytvára podmienky na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, čo zahŕňa

možnosť osprchovať sa, oholiť, umyť si zuby, oprat' si aspoň spodnú bielizeň a pod. Poskytovaním týchto služieb sa jednak zvyšuje kvalita životných podmienok cieľovej skupiny a zároveň sa znižuje riziko prenosu infekčných ochorení medzi klientmi, či prenosu aj na majoritnú spoločnosť. Poskytovaním podmienok na vykonávanie osobnej hygieny sa zvyšuje aj spoločenský status klientov, ktorí tak lepšie zapadnú do majoritnej spoločnosti. Získavajú tak jednak lepší osobný pocit zo svojej životnej situácie a zároveň, sú menej atakovaní zo strany majoritného obyvateľstva.

Príklady možných služieb poskytovaných v rámci NDC nad rámec ZoSS:

- Šatník: klienti by mali mať možnosť získať oblečenie, ktoré jednak môže zabezpečiť skvalitnenie života a zároveň znižuje ich sociálne vyčlenenie.
- Psychologické poradenstvo: klienti často trpia rôznymi formami psychických problémov a mali by mať možnosť tieto problémy riešiť s odborníkmi. Veľa klientov trpí duševnými a psychiatrickými diagnózami, ktoré im bránia v zmene ich sociálnej situácie v prípade neliečenia týchto chorôb. Práve psychologická podpora môže dopomôcť k vyhľadaniu odbornej pomoci.
- Práčka a sušička: klienti by mali mať možnosť vyprania a vysušenia si svojich osobných vecí. Zvyšuje sa tým kvalita ich života a znižuje sa možnosť prenosu infekčných ochorení.
- Prístup k internetu a telefónu: klienti by mali mať možnosť prístupu na internet s cieľom aktívne si vyhľadávať zamestnanie, ubytovanie alebo komunikovať s potenciálnymi zamestnávateľmi. Prax ukazuje, že klienti si cez sociálne siete často obnovili kontakty s členmi rodiny, čo dopomohlo k riešeniu ich situácie. Taktiež je vhodné, aby mali k dispozícii telefón pre možný kontakt s úradmi, lekármi či rodinou.
- Voľnočasové aktivity: klienti by mali mať možnosť zúčastňovať sa na voľnočasových aktivitách, ktoré môžu byť zamerané na šport, umenie, výlety do prírody, spoločenské hry. Práve zážitok z inej situácie je pre človeka podporný a je pozitívnym motivátorom pre ďalšiu zmenu.
- Dlhodobé integračné projekty: klienti by mali mať možnosť využiť integračné projekty zamerané na zamestnávanie a na zlepšovanie si pracovných zručností s možnosťou získať financie potrebné na pokrytie ich základných potrieb (ubytovanie, strava, oblečenie a pod.). Ide o špecifickú službu zameranú na prácu v chránenom prostredí.
- Ošetrovňa s lekárskou starostlivosťou - ošetrovňa by mala byť pre klientov, ktorí z dôvodu dlhových na zdravotnom poistení nemajú možnosť využitia základného zdravotného ošetrovania. Pravidelné kontroly zdravotného stavu pomáhajú predchádzať jeho zhoršeniu a zlepšujú kvalitu života. V neposlednom rade takéto ošetrovanie šetrí verejné zdroje, pretože predchádza hospitalizácii a dlhodobému riešeniu zdravotných komplikácií. Práve z dôvodu dlhových na zdravotnom poistení majú klienti NDC nárok iba na akútnu zdravotnú pomoc, nie na riešenie bežných ochorení. Pritom, aj z malého neliečeného zranenia môže z dôvodu zlých hygienických podmienok, zlej výživy vzniknúť život ohrozujúci stav, ktorý si v konečnom dôsledku bude vyžadovať hospitalizáciu a dlhodobú starostlivosť.

Princípy NDC

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

V rámci uplatňovania princípu nízkoprahovosti môžu sociálnu službu NDC využívať aj klienti, ktorí nemajú doklady totožnosti (občiansky preukaz, rodný list a pod.), nemajú financie, nemajú záujem vykonávať nejakú činnosť (pracovnú, duchovnú a pod.), až po vstup klientov pod vplyvom alkoholu a iných látok (samozrejme, ak dodržiavajú pravidlá NDC).

Z bežnej praxe NDC je známe, že klientom sa v NDC poskytuje najmä pomoc a podpora pre zabezpečenie základných životných (fyziologických) potrieb. vychádzajúc z Maslowovej pyramídy potrieb.

| |
|--|
| sebarealizácia |
| potreba úcty, uznanie, status, prestíž, kladná odozva z okolia |
| sociálne potreby, kontakt, láska, spolupatričnosť |
| potreba bezpečia, istota v budúcnosti, ochrana |
| fyziologické potreby, hlad, smäd, dýchanie, spánok, sex |

Bez zabezpečenia príjmu potravy, spánku, hygieny a regulácie telesnej teploty totiž nie je možné naplňať ďalšie (vyššie) potreby klientov, napr. potrebu bezpečia, posilňovania ich sociálnych vzťahov, uznania a sebarealizácie. Toto sú „nadstavbové témy“ pre človeka, ktorý je hladný, smädny, chorý alebo unavený. Postupnosť v poskytovaní pomoci a podpory je preto v NDC veľmi dôležitá a záleží od nej kvalita a efektivita jeho činnosti.

1. Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

1.1 Základné ľudské práva a slobody

| | |
|-------------------------------|---|
| Kritérium 1.1: | Základné ľudské práva a slobody |
| Štandard: | Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva či iného zmyslňania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. |
| Indikátor⁴: | Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohôd, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona. |

1.1.1 Základné pravidlá dodržiavania práv prijímateľov

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

1. Pracovníci NDC sú oboznámení, rešpektujú a riadia sa ľudskými právami, vyjadrenými vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv (z roku 1948), Dohovore o právach dieťaťa (z roku 1989) a v ďalších dokumentoch.⁵ Dodržiavanie základných ľudských práv v praxi

⁴ V celom texte sa uvádzajú iba indikátory najvyššej bodovej hodnoty, nakoľko k nim by mala smerovať činnosť poskytovateľov sociálnych služieb, teda aj NDC.

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

aj ochraňujú a presadzujú (napr. v situáciách, kedy sa u prijímateľov sociálnych služieb stretnú s ich porušením zo strany iného jednotlivca či subjektu).

2. Pracovníci a spolupracovníci NDC konajú v prospech prijímateľov sociálnych služieb a cieľových skupín NDC.
3. Pracovníci a spolupracovníci rešpektujú právo každého človeka na využitie služieb NDC, ale aj právo službu odmietnuť či prerušiť ďalšiu spoluprácu.
4. Pracovníci a spolupracovníci zachovávajú mlčanlivosť o tých skutočnostiach o prijímateľoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s výkonom svojej práce. Pred začiatkom priamej práce by mali túto skutočnosť deklarovať aj písomne, podpisom dohody o mlčanlivosti.
5. Pracovníci sa riadia Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky (Príloha č. 1).
6. Pokiaľ pracovník zistí, že prijímateľ je v situácii, s ktorou mu nie je schopný odborne pomôcť alebo sa nachádza v situácii konfliktu záujmov, je jeho povinnosťou distribuovať prijímateľa inému odborníkovi v danej oblasti.
7. Pracovníci NDC pristupujú ku všetkým prijímateľom rovnocenne, partnersky a nedirektívne.
8. Pracovníci rešpektujú autonómiu každého prijímateľa, podporujú ho v utváraní vlastných názorov a v prijímaní zodpovednosti a dôsledkov za svoje rozhodnutia. Pracovníci NDC podporujú prijímateľov v samostatnej formulácii životných cieľov, ale aj cieľov spolupráce s NDC.
9. NDC navštevujú ľudia s rôznou etnickou, náboženskou, rasovou, sociálnou alebo inou príslušnosťou, či sexuálnou orientáciou. Pracovníci a spolupracovníci NDC sa usilujú o ich integráciu a inklúziu (do skupiny v NDC, ale aj v rámci širšej spoločnosti). Pracovníci NDC dbajú na to, aby svojím konaním uchránili prijímateľov pred predsudkami, diskrimináciou a negatívnym hodnotením a podporovali vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch i NDC.
10. V prípade, ak poskytovateľ nedodríava povinnosti podľa § 10 ZoSS (prostriedky telesného a netelesného obmedzenia), môže ísť o správny delikt.

1.1.2 Práva prijímateľov NDC

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

- **Právo na súkromie**
 - > Pracovníci NDC rešpektujú súkromie každého prijímateľa. Tomu je prispôsobené všetko konanie pracovníkov vo vzťahu k prijímateľom (napr. rešpektovanie nedotknuteľnosti osobných vecí, rešpektovanie práva na odmietnutie poskytnutia odpovede a pod.).
 - > Každý pracovník a spolupracovník NDC je viazaný dohodou o mlčanlivosti, na základe

ktorej sa zaväzuje neposkytovať súkromné a osobné informácie o prijímateľoch tretím osobám bez súhlasu prijímateľa. Rovnakým záväzkom je viazaný samotný poskytovateľ sociálnej služby NDC.

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

Ako ochranu pred porušením práv prijímateľov (i zamestnancov NDC) a pokojnejšie i príjemnejšie poskytovanie sociálnej služby, je vhodné a potrebné, aby malo každé NDC vypracované „pravidlá NDC“⁶. Je nevyhnutné, aby tieto pravidlá boli zrozumiteľné pre všetkých prijímateľov (je preto vhodné do ich tvorby i kontroly zrozumiteľnosti angažovať

⁶ Názov týchto pravidiel môže byť rôzny, záleží od kreativity zamestnancov. Dôležité je, aby v ňom boli jasne a zrozumiteľne upravené pravidlá „pobytu“ v NDC.

samotných prijímateľov) spracovaním vo forme pre prijímateľov zrozumiteľného textu a zverejnené na viditeľnom mieste v NDC i mimo NDC (napr. webové stránky, sociálne siete, letáky...). Medzi tieto pravidlá môže patriť napr. rešpektovať ostatných (nezneužívať slabších, nikoho neurážať, dodržiavať pravidlá slušného správania), nevyvolávať konflikty, nenosiť do NDC nebezpečné predmety, nepoškodzovať vybavenie NDC a pod.

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

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

1.1.3 Situácie možného konfliktu záujmov

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

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

- **Prijímateľ je rodinný príslušník pracovníka alebo majú iný typ osobného vzťahu:**
 - > Daný pracovník reflektuje príbuzenský či iný vzťah a dbá na to, aby táto skutočnosť neovplyvňovala profesionálny výkon práce (zásada rovného prístupu ku všetkým prijímateľom). S touto situáciou je povinný oboznámiť pracovný tím a vysvetliť prijímateľovi špecifickosť situácie (odporučiť prijímateľovi, aby nepriaznivú situáciu riešil, kvôli objektívite, s iným pracovníkom NDC alebo spolupracujúcim odborníkom, napr. terénnym sociálnym pracovníkom).
 - > Pracovník a spolupracovník NDC si je vedomý možnosti, že prijímateľ, s ktorým má nejaký typ osobného vzťahu, si môže nárokovať prednostné zaobchádzanie. Preto v týchto prípadoch osobitne dbá na to, aby sa správal spravodlivo ku všetkým prijímateľom.
- **Požiadavky poskytovateľa sociálnej služby (zamestnávateľa) na pracovníka NDC sú v rozpore s postavením NDC ako sociálnej služby**
 - > Pracovníci NDC sa pri výkone odborných a ďalších činností v NDC riadia legislatívnym vymedzením NDC ako sociálnej služby⁷, svojou pracovnou náplňou, týmito Štandardami, ako aj Etickým kódexom, súčasťou ktorého je požiadavka primárnej zodpovednosti

pracovníka voči prijímateľom. Pokiaľ zamestnávateľ od pracovníka NDC požaduje zastupovanie jeho vlastných záujmov, ktoré nesúvisia s výkonom práce v NDC alebo sú dokonca protichodné voči záujmom prijímateľov (ako príklad možno uviesť priame vyberanie poplatkov/nedoplatkov za iné, nesúvisiace služby), pracovník NDC odmietne zastupovať záujmy poskytovateľa. O tejto skutočnosti informuje svojich kolegov v tíme NDC.

1.1.4 Zásady vzťahu zamestnanca a prijímateľa

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

1.1.5 Sumarizácia požiadaviek ZoSS

- Písomne vypracované postupy, pravidlá, podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd.
- Poskytovateľ aktívne zabezpečuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd.
- Zamestnanci poznajú základné ľudské práva a slobody prijímateľov vo vzťahu k poskytovanej sociálnej službe NDC, pri poskytovaní sociálnej služby ich rešpektujú a naplňujú.
- Zamestnanci poznajú situácie porušenia základných ľudských práv a slobôd, dokážu uviesť konkrétne príklady zo svojej praxe.
- Písomný dokument obsahuje také oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd, ktoré sú relevantné k podmienkam sociálnej služby NDC.

⁷ §24d zákona o sociálnych službách.

- Pri identifikácii možného porušenia práv si je poskytovateľ NDC vedomý a vychádza z:
 - individuálnej situácie prijímateľov,
 - miery závislosti prijímateľov na sociálnej službe,
 - dĺžky poskytovania sociálnej služby,
 - umiestnenia sociálnej služby, vybavenia, priestorov, personálneho zabezpečenia,
 - priebehu a spôsobu poskytovania sociálnej služby.
- Pravidlá obsahujú príklady vhodných postupov v konkrétnych situáciách v NDC.
- Zamestnanci sa podieľajú na vytváraní alebo aktualizácii pravidiel a využívajú príklady dobrej praxe.
- Je stanovená zodpovednosť zamestnancov, sú jasne stanovené sankcie, ktoré zodpovedajú vážnosti situácie a miere porušenia práv.
- Existuje dôkaz, že poskytovateľ vyhodnocuje vzniknuté situácie porušenia základných ľudských práv a slobôd. Získané skúsenosti využíva k prijatiu systémových opatrení, ktoré ďalšiemu porušeniu zamedzujú alebo ich minimalizujú.
- Zamestnanci podporujú prijímateľov v naplňovaní ich práv.
- Prijímateľia sú preukázateľne zrozumiteľne informovaní o svojich právach.
- Prijímateľia sú si vedomí svojich práv a slobôd v bežných denných situáciách a v rozhovoroch potvrdzujú partnerský prístup i to, že sociálna služba rešpektuje ich práva.
- Základné ľudské práva a slobody nie sú venované výhradne prijímateľom, ale týkajú sa všetkých ľudí. Aj zamestnanci NDC majú svoje práva a majú byť o nich informovaní. Rovnako tak by o právach zamestnancov mali byť informovaní prijímateľia.

1.1.6 Nevhodná prax poskytovateľa NDC

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

1.1.7 Podnety k sebareflexii

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

1.2 Sociálny status užívateľa sociálnej služby

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

1.2.1 Sociálny status užívateľov

Druhé kritérium v oblasti základných ľudských práv a slobôd je orientované na sociálny status prijímateľa sociálnej služby a rešpekt a aktívnu podporu zachovania jeho osobnej identity, integrity, nezávislosti a jedinečnosti. V kontexte týchto hodnôt je poskytovateľ sociálnych služieb povinný poskytovať užívateľovi **individualizovanú podporu**. Sociálny status (sociálna pozícia a sociálna rola) je podmienený rešpektom, možnosťami osobného rozvoja, schopnosťami a vedomosťami užívateľa.

V sociálnych službách nízkoprahového charakteru, a teda aj NDC, hrozí riziko vnímania prijímateľov ako konzistentnej skupiny, ktorá je stereotypne kategorizovaná na základe ich nepriaznivej životnej situácie alebo na základe posúdenia ich schopností, zručností, výkonu. Podmienky bývania, hygienické podmienky, podmienky na využívanie voľného času, záujmov, spôsobov, akým prostredie s prijímateľom komunikuje, miera sociálnej integrácie prijímateľa do prirodzeného komunitného prostredia, to všetko posilňuje alebo naopak, ohrozuje pozíciu klienta. Sociálny status prijímateľa určujú očakávania, ktoré na neho má prostredie, 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 NDC a jeho sociálnu pozíciu v sociálnych službách.

Nepodporujúce prostredie je spojené s rizikom marginalizácie, exklúzie. Z hľadiska prístupu k prijímateľovi NDC je **nevyhnutné vnímať ho ako jedinečnú osobnosť a v súlade s ľudskoprávnym prístupom ho vnímať ako rovnocenného partnera**. V praxi to znamená, že aj v rámci NDC musí existovať nejaká forma individuálnej práce s užívateľom a jej evidencie. Nie je tu síce povinnosť individuálneho plánovania v zmysle § 9 ods. 1 a ods. 2 ZoSS, ale tento nástroj je možné využívať aj v rámci sociálnej služby NDC. Z hľadiska individuálnej podpory je potrebné mať spracovanú individuálnu dokumentáciu o prijímateľoch NDC a formách ich podpory (môže ísť napr. o poradenské plány, denné záznamy o činnosti s užívateľom, individuálne plány, ošetrovateľské plány, kariérne plány a pod.).

1.2.2 Postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí

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

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

Motivácia klienta by mala prebiehať účelne, jedinec sa s ňou musí vnútorne stotožniť. Iba v takomto prípade sám začne „experimentovať“ so svojím správaním, osvojovať si naučené prvky a tie následne používať v reálnych životných situáciách. S prihliadnutím na klientove osobnostné dispozície je potrebné vyvíjať snahu o aktivizáciu vnútorných činiteľov podporujúcich adaptabilitu na nové aktivity a životné výzvy, ktorými sa snažíme rozvíjať osobnosť klienta. V procese aktívneho sociálneho učenia je možné využívať informačno-vzdelávacie aktivity, zážitkové aktivity a tréningové aktivity, ktoré v nácvikových situáciách slúžia na osvojenie si požadovaných kompetencií. Dôležité pri tom je správne identifikovanie oblastí, na ktoré sa treba zamerať, stanovenie reálnych cieľov spolupráce s klientom a neustále praktické precvičovanie už nadobudnutých sociálnych zručností.

Ako podporný nástroj je možné účelne využiť individuálny plán, ktorého obsah sa definuje v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby NDC a ktorý sa v stanovenom a dohodnutom čase pravidelne vyhodnocuje.

1.2.3 Vytváranie pozitívneho obrazu

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

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

Rovnako dôležitý ako verejný priestor je i masmediálny a virtuálny priestor. Pre cieľovú skupinu NDC je vítané a prospešné, ak NDC informuje verejnosť o svojich aktivitách a šíri informácie o pozitívnom vplyve svojej práce v komunite. Rovnako, ak informuje o prínose a úspechoch klientov NDC alebo o ich životných príbehoch. Môžu tak dopomôcť k zmene náhľadu spoločnosti na prijímateľov tohto druhu sociálnej služby.

1.2.4 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľ NDC poskytuje sociálnu službu v súlade s individuálnymi potrebami prijímateľov.
- Poskytovateľ realizuje podporu prijímateľov vychádzajúc z ich individuálnych potrieb, tie zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom.
- Poskytovateľ formou aktivít nasmerovaných ku komunite vytvára a aktívne pracuje s prezentovaním pozitívneho obrazu prijímateľov NDC.
- Je dôležité mať nastavený spôsob komunikácie:
- pracovníkov s prijímateľmi (napr. adekvátne oslovenie, nezneužívanie informácií, dôraz na individualitu a pod.),
- o prijímateľoch navonok v rámci informovania verejnosti (napr. dodržiavať ochranu osobných údajov, pri poskytovaní informácií „neškatulkovať“, reagovať na negatívne či nepravdivé informácie o NDC a prijímateľoch, nezverejňovať ich tváre a pod.).

1.2.5 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ NDC realizuje len skupinové aktivity, bez ohľadu na individuálne potreby a požiadavky prijímateľov NDC.

- Poskytovateľ nemapuje a nezisťuje individuálne potreby prijímateľov NDC.
- Poskytovateľ sa vyjadruje negatívne a nevhodne o prijímateľoch NDC a nepracuje aktívne s predsudkami voči nim fungujúcimi v komunite.

1.3 Vzťahy, rodina a komunita

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

1.3.1 Rešpektovanie prirodzených vzťahov

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

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

Na rozvíjanie a podporu vzťahov v rodine a komunite je potrebné poznať preferencie aktivít a záujmov prijímateľa NDC. Na základe preferovanej aktivity sa hľadajú osoby, ktoré majú rovnaké alebo podobné preferencie. Pre prácu so sociálnou sieťou užívateľa je preto nevyhnutné využívať techniky a metódy sociálnej práce a individuálneho prístupu k prijímateľovi, pri ktorých sa však zohľadňujú jeho prirodzené vzťahy v rodine a komunite. Do tejto oblasti patrí aj možnosť telefonického, internetového a písomného kontaktu, možnosť prizvať si blízku osobu, keď prijímateľ potrebuje podporu pri rozhodovaní, nepresadzovanie názorov a predstáv rodiny bez ohľadu na prania prijímateľa NDC, ale aj poskytovanie pomoci pri sanácii rodiny.

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

1.3.2 Sumarizácia úloh

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

1.3.3 Príklady nevhodných postupov

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

2 Procedurálne podmienky

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

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

2.1.1 Strategická vízia

Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby tvorí z hľadiska podmienok kvality základné východisko na riadenie a usmerňovanie vnútorných procesov poskytovania sociálnej služby. Samotné napĺňanie tohto kritéria je veľmi úzko previazané s oblasťou základných ľudských práv a slobôd, ktorá určuje prístup k prijímateľovi sociálnych služieb a zároveň pomáha formovať strategickú víziu, hodnoty, poslanie a ciele poskytovania sociálnej služby. Dané kritérium kladie požiadavku spracovania písomného dokumentu, ktorý bude obsahovať strategickú víziu, poslanie a ciele, tak, aby boli orientované na individuálny prístup k prijímateľovi sociálnych služieb. Tento dokument musí obsahovať aj plán a účel poskytovania sociálnej služby, ktorý sa následne vyhodnocuje aj v rámci kritéria 2.10 „Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby“. Vyhodnocuje sa, 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 na voľbe poskytovateľa sociálnych služieb.

Na stanovenie efektívnej a jasnej strategickkej vízie na poskytovanie sociálnych služieb je potrebné mať zadané a ujasnené **hodnoty** organizácie. Práve hodnoty sú definované a určované ľudskoprávnym prístupom. Ako príklad môžeme uviesť hodnoty organizácie VAGUS (občianske združenie, ktoré prevádzkuje NDC v Bratislave): „*Rešpektujeme hodnotu človeka a vidíme ju v každom človeku, s ktorým pracujeme. Práve pocit ľudskej hodnoty považujeme za podstatný faktor v procese sociálnej zmeny. Vykondávame odbornú sociálnu prácu, nie sme charitatívnou organizáciou a humanizmus je naším filozofickým východiskom. Ľudia, s ktorými pracujeme v našich projektoch, v prvom rade potrebujú individuálny prístup, ktorý rešpektuje ich jedinečnosť a zároveň povzbudzuje do uvedomenia si vlastnej hodnoty a posilnenia sebadôvery. Výkon sociálnej práce s ľuďmi je, bohužiaľ, spojený aj so zneužívaním moci sociálneho pracovníka nad samotným klientom a práve toto je stav, ktorý nepripúšťame a odmietame. Najdôležitejšou „službou“ a faktorom podporujúcim zmenu je ľudský kontakt, partnerský prístup a vzťah. Práve vzťah sociálneho pracovníka a klienta je veľmi krehkou súčasťou našej práce, vyžaduje si množstvo úsilia a zároveň aj zodpovednosť.*“⁸

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

Vízia je základný prvok strategického plánovania a je zameraná na budúcnosť. Zároveň obsahuje základný koncept toho, o čom organizácia je - o účele jej bytia. Vízia sa využíva na to, aby bola organizácia schopná identifikovať kam smeruje a dáva organizácii zmysel.

V istom zmysle vízia uvádza smer a opisuje „cieľovú stanicu“. Vízia sa stanovuje na dlhšie obdobie (cca 10 - 15 rokov). Predstavuje inšpiratívny opis toho, čo chce organizácia dosiahnuť alebo zrealizovať v strednodobej alebo dlhodobej budúcnosti, ktorý slúži ako jasný smer na určenie súčasného a budúceho smerovania organizácie. Vízia zachytáva javy, trendy a faktory, ktoré sú v súčasnosti nevýrazné, nepresné a hmlisté, ale napriek tomu inšpiruje, aktivizuje, motivuje a poskytuje emocionálne usmernenie, a preto by mala odrážať hodnoty, ktoré organizácia vyznáva. 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.

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

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

Zopár príkladov formulovaných vízií:

- „Iba svet bez chudoby.“ Oxfam⁹
- „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 Slovensko¹⁰
- „Usilujeme o vytvorenie sveta nás všetkých nehľadě na míru postižení tak, abychom se mohli společně angažovat a mít vliv na prostředí, ve kterém žijeme. Usilujeme o to, aby sociální a právní systém naplňoval svůj účel, to je, aby vedl k sociálnímu začlenění a plnohodnotnému občanství, nevytvářel závislost na sociálních službách anebo dávkách a dával lidem prostor žít podle jejich vlastních představ.“ QUIP¹¹

Druhým krokom strategického plánovania v sociálnych službách je jasné definovanie poslania organizácie. **Poslanie** vymedzuje hranice, v ktorých sa má organizácia pohybovať.

⁸ <https://www.vagus.sk/o-nas/1/hodnoty/>

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

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

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

Je formálne deklarované a zverejňované. Predstavuje písomnú deklaráciu základných dôvodov existencie a zamerania organizácie, ktoré ostáva z dlhodobého hľadiska nemenné. Poslanie by malo obsahovať účel a opis základných poskytovaných služieb.

Dobre vymedzené poslanie slúži ako filter pre to:

- čo je pre organizáciu dôležité,
- čo nie je dôležité,
- jasne stanovuje, pre koho sa poskytuje sociálna služba,
- a prezentuje a komunikuje navonok a dovnútra smerovanie organizácie.

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

Podporné otázky na formulovanie poslania:

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

Príklady formulácie poslania organizácií:

- „*Šíriť myšlienky.*“ TED¹²
- „*Inšpirovať a splnomocňovať ľudí s rakovinou.*“ Livestrong¹³
- „*Okamih má hodnotu sám v sebe.*“ Zariadenie pre seniorov Naerbo, Nórsko
- „*Podpora ľudí se zkušeností s duševní nemocí spokojeně zvládat život a nalézat možnosti osobní realizace ve společnosti.*“ FOKUS Praha¹⁴
- „*Poskytovaním odbornej pomoci zvyšovať kvalitu života ľudí bez domova a šance pre návrat do bežného života a zároveň zvyšovanie kvalifikácie pracovníkov v oblasti sociálnej práce.*“ OZ Vagus¹⁵
- „*Poskytovanie odbornej podpory a pomoci občanom v nepriaznivých sociálnych situáciách a odborníkom pracujúcim v sociálnej oblasti a ovplyvňovanie systémových zmien smerujúcich k zvyšovaniu kvality života ohrozených skupín občanov.*“ RPSP¹⁶

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

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

Stanovovanie cieľov sa začína transformovaním vízie a poslania do celkového zámeru organizácie, ktorý riadi proces stratégie organizácie. Každý stanovený cieľ predstavuje prispievajúcu podmienku 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 MOST analýzy (**M**-mission/poslanie, **O**- objectives/ciele, **S**-strategy/stratégia, **T**-tactics/taktika). Ciele je potrebné revidovať ak neprispievajú k vízii a poslaniu organizácie. Stanovené ciele organizácie majú spĺňať nasledujúce podmienky:

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

Stratégie sú možnosti a spôsoby, ktoré otvárajú priestor na dosahovanie cieľov. Môžu byť komplexné a obsahovať mnoho taktík, ktoré sa prepájajú do jednej širokej stratégie. Mali by to byť jednoduché a relatívne diskkrétne procesy, ktoré je možné jednoducho pochopiť a vykonať, aj keď bežní ľudia/zamestnanci nebudú mať hĺbkový prehľad o stratégii organizácie. Dobré taktiky podobne ako ciele spĺňajú podmienku SMART. Efektívne taktiky pomôžu k rýchlemu dosiahnutiu stratégie a splneniu cieľov. Ak sa zvolené taktiky ukazujú ako neefektívne a príliš komplikované, alebo vzniknú neočakávané problémy v ich implementácii, je nutné urýchlene ich prehodnotiť.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov, ich rodiny a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami ich prijímateľov. Toto sa môže v rámci NDC diať na skupinových stretnutiach (komunitných stretnutiach) a aktivitách alebo formou anonymnej spätnej väzby zo strany prijímateľov či iných aktérov, vrátane vyhodnocovania sťažností, pripomienok a námetov na zmeny (viac informácií v kapitole 2.9).

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

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

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

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

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

2.1.2 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľ NDC má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu, dokument rozvoja sociálnych služieb, v ktorom sú jasne definované hodnoty, vízia, poslanie, strategické ciele na dlhšie obdobie, ale aj konkrétne kroky, krátkodobé ciele a aktivity, ktoré bude realizovať v danom roku.
- Poskytovateľ na základe definovaných hodnôt, poslania, vízie a cieľov nastavuje všetky interné aktivity organizácie - vzdelávanie, supervízia, rozvoj poskytovaných služieb, materiálne a personálne zabezpečenie, starostlivosť o objekt, rozvoj organizácie a pod.

2.1.3 Príklady nevhodných postupov

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

2.2 Určenie postupov a podmienok poskytovania sociálnej služby

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

2.2.1 Forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby

Sociálna služba NDC sa poskytuje ambulantnou formou. Podľa § 24b ZoSS sa v NDC poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a utvárajú sa podmienky na prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín a vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny. Miestom poskytovania sociálnej služby je

príslušné zariadenie (so zodpovedajúcim vybavením) s uvedením kontaktných informácií, zodpovedných osôb, prevádzkového času a pod.

Výkon činností/aktivít NDC sa odporúča realizovať:

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

Príklad: V rámci NP BOKKÚ sa predpokladá prevádzkovanie sociálnej služby NDC v minimálnom rozsahu 30 hodín/týždeň, 5 pracovných dní do týždňa.

Pre subjekty nezapojené do národného projektu je možné stanovenie vyššieho, ale aj nižšieho rozsahu hodín poskytovania sociálnej služby, v závislosti od potrieb klientely, ako aj možností poskytovateľa NDC.

2.2.2 Sumarizácia úloh

- Ako východiskový argument na odôvodnenie druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovania sociálnej služby je nevyhnutné využívať mapovanie potrieb cieľových skupín.
- Zmeny potrieb užívateľov je nevyhnutné pravidelne vyhodnocovať/prehodnocovať. Tieto zmeny je potrebné následne flexibilne zapracovávať do nastavenia podmienok poskytovania sociálnej služby NDC.
- Označenie miesta a komunikácia o mieste, forme, rozsahu a čase poskytovanej sociálnej služby sa realizuje rôznymi komunikačnými kanálmi, inovatívnymi formami a spôsobmi zrozumiteľnými cieľovej skupine (obzvlášť vo viacjazyčných lokalitách, v oblastiach s rôznymi cieľovými skupinami a pod.).
- Využívanie sociálnych sietí, napr. facebook, twitter, instagram.
- Možnosti rozšírenia informovanosti prostredníctvom spolupráce so samosprávou (obce, mestá), napr. cez vývesné tabule, rozhlas, letáky na voľne dostupných a na to vyhradených miestach v obci alebo mestských častiach; samozrejmosťou sú voľne dostupné a aktualizované informácie v mieste sídla organizácie a na príslušnom webovom sídle NDC.
- Dôsledné využívanie nástroja a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja vrátane individuálnych plánov.

2.2.3 Príklady nevhodných postupov

- Snaha o čo najväčší počet užívateľov NDC a čo najviac aktivít/intervencií/činností, bez ohľadu na personálnu a prevádzkovú kapacitu zariadenia.
- Nastavenie indikátorov tohto kritéria bez poznania potrieb a východiskovej situácie užívateľov sociálnej služby. Pokiaľ sa poskytovateľ rozhodne pre poskytovanie sociálnej služby nevhodného druhu či v nevhodnom čase alebo forme a bez zohľadnenia prirodzených vzťahov prijímateľov NDC, dôsledkom bude nevyužívanie tejto sociálnej služby klientmi alebo zvýšená miera ich nespokojnosti.

2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

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

2.3.1 Záonné pravidlá pre uzatváranie zmluvy

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

Aj pri uzatváraní zmluvy ústnou formou musia byť zmluvnými stranami dohodnuté všetky podmienky uvedené v § 74 ods. 7 ZoSS. To znamená, že poverený pracovník

informuje¹⁷ záujemcu o sociálnu službu o všetkých týchto podmienkach (zrozumiteľným spôsobom):

- a. **označenie zmluvných strán,**
- b. **druh poskytovanej sociálnej služby,**
- c. **vecný rozsah** sociálnej služby podľa § 15 a **forma** poskytovania sociálnej služby,
- d. počet odoberaných jedál podľa § 17 ods. 4 a 5, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania,
- e. **deň začatia** poskytovania sociálnej služby,
- f. **čas** poskytovania sociálnej služby, a ak ide o ambulantnú sociálnu službu v zariadení¹⁸, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa,
- g. **miesto** poskytovania sociálnej služby,
- h. **suma úhrady**¹⁹ za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia,
- i. podmienky zvyšovania sumy úhrady²⁰ za sociálnu službu,
- j. **dôvody jednostrannej výpovede zmluvy,**
- k. suma²¹ nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14.

Pri uzatváraní zmluvy musia byť zároveň dodržané náležitosti Občianskeho zákonníka²² 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 (§ 39 Občianskeho zákonníka).

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

¹⁷ To znamená, že pri komunikácii so záujemcom mu to všetko povie ústne. Neznamená to, že toto všetko má obsahovať záznam o uzatvorení zmluvy.

¹⁸ Podľa § 12 ods. 1 písm. a) bod 2.1 je NDC zariadením, v ktorom sa poskytuje sociálna služba.

¹⁹ Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálne poradenstvo. A to sú činnosti, ktoré podľa § 24b ZoSS poskytuje NDC. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NDC je bezplatné.

²⁰ Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálne poradenstvo. A to sú činnosti, ktoré podľa § 24b ZoSS poskytuje NDC. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NDC je bezplatné.

²¹ Podľa § 72 ods. 6 Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za o. i.: pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálne poradenstvo. A to sú činnosti, ktoré podľa § 24b ZoSS poskytuje NDC. To znamená, že v súlade s povinnosťou podľa ZoSS pracovník informuje záujemcu, že poskytovanie služieb v NDC je bezplatné.

²² Zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník

zmluva uzatvorená medzi užívateľom 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 jej užívateľa.

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

Zmluvu môžu uzatvárať poverení zamestnanci na základe splnomocnenia²³ 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. Odporúča sa však, aby oprávnenie uzatvárať zmluvy mali výhradne sociálni pracovníci.

Príklad: Pre NDC zapojené do NP BOKKÚ sa odporúča, aby oprávnenie uzatvárať zmluvy ústne mali pracovníci na pozíciách odborný garant a odborný pracovník; písomné zmluvy výhradne len odborný garant. Záleží však na konkrétnom personálnom obsadení jednotlivých pracovných pozícií poskytovateľa NDC.

Poskytovatelia mimo NP BOKKÚ môžu pre túto kompetenciu oprávňovať aj zamestnancom na inak označených pracovných pozíciách.

Zamestnanec pri uzatváraní zmluvy zabezpečí, 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.

2.3.3 Postup pri uzatváraní zmluvy

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

- uzatvoreniu zmluvy predchádza komunikácia so záujemcom (na to má poskytovateľ tiež postup),
- kto môže uzatvárať zmluvu (určení zamestnanci majú túto pôsobnosť obsiahnutú vo svojej pracovnej náplni/poverení od štatutárneho orgánu),
- aké informácie zamestnanec podáva (o ponúkanej službe, o všetkých právach a povinnostiach, druh, forma, rozsah, výška úhrady),
- aké informácie zamestnanec požaduje od záujemcu (len informácie, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie NDC, je rešpektovaná anonymita),
- postup uzatvárania zmluvy so záujemcami, ktorí nie sú schopní sami konať²⁴,
- spôsob prekonávania komunikačných bariér - tzn., ako sa zaistuje zrozumiteľnosť, pričom **zrozumiteľnosť ≠ že je to krátke**,
- overenie, či záujemca rozumel obsahu a účelu zmluvy,
- postup pre prípad neuzatvorenia zmluvy,
- pravidlá na ukončenie poskytovania služby/možnosti vypovedania zmluvy,
- evidenciu zmlúv (dokumentácia o procese začatia poskytovania sociálnej služby; „záznam“ o uzatvorení zmluvy).

2.3.4 Pravidlá na ukončenie zmluvy/poskytovania služieb

Spôsob ukončenia poskytovania služieb zo strany užívateľa:

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

Spôsob ukončenia poskytovania služieb zo strany NDC:

- užívateľ hrubo porušuje²⁵ povinnosti vyplývajúce zo zmluvy najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spoluzitie,
- prevádzka NDC je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovania sociálnej služby,
- NDC zanikne.

2.3.5 Evidencia zmlúv

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

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

²³ Na toto splnomocnenie nie je predpísaná forma. Môže to byť napr. priamo v pracovnej zmluve, môže to byť samostatný dokument a pod.

²⁴ Môže ísť o osoby, ktoré sú pozbavené spôsobilosti na právne úkony, rovnako aj o osoby, ktorým to nedovoľuje napr. zdravotný stav.

²⁵ Hrubým porušením môže byť napr. fyzické napadnutie zamestnanca alebo iných užívateľov.

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

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

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

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

Špecifikom NDC je kontakt s prijímateľmi na základe zásady nízkoprahovosti a voľného vstupu resp. v prípade potreby anonymne, bez preukazovania totožnosti. V § 24 ods. 3 ZoSS je uvedené, že za sociálnu službu, ktorá má nízkoprahový charakter, sa na účely tohto zákona považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava, a na výšku úhrady za sociálnu službu. Sociálna služba sa poskytuje anonymne bez preukazovania identity tejto fyzickej osoby dokladom totožnosti a bez ohľadu na prejavy požitia návykovej látky. Preto je nevyhnutné, aby tomu zodpovedal i spôsob evidencie (napr. využívanie rôznych foriem kódov bez uvedenia osobných údajov prijímateľov a pod.).

2.3.6 Vedenie dokumentácie

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

- profesionalita/odbornosť - všetky informácie uvedené v dokumentácii (napr. názov použitej metódy, identifikácia problému užívateľa, navrhované intervencie a i.) by mali byť konkrétne a v súlade s aktuálnymi odbornými poznatkami,
- stručnosť - práca s dokumentáciou by mala byť na jednej strane podporou pri profesionálnom výkone, tiež jeho súčasťou; nemala by byť však taká obsiahla a náročná, že časovo presahuje výkon konkrétnej práce s užívateľom NDC,
- súlad s aktuálne platnou legislatívou a inými dokumentmi upravujúcimi výkon činnosti (napr. štandardy, metodiky, usmernenia a pod.),
- účelnosť - účelom vedenia dokumentácie je, okrem iného, i profesionálny výkon, disponovanie zhrnutými, stručnými a zrozumiteľnými informáciami o užívateľoch a intervenciách/ aktivitách poskytovateľa smerom k užívateľom. Dokumentácia by mala byť využiteľná pre poskytovateľa, pre užívateľa, v prípade potreby a súhlasu užívateľa i pre ďalších odborných pracovníkov, príp. iné organizácie alebo orgány. Dôležité je neopomenúť i využitie vedenia dokumentácie na zvýšenie kvality poskytovaných služieb poskytovateľa (napr. rôzne druhy evaluácie, katamnesticke sledovanie užívateľov a i.) a realizáciu opatrení sociálnej politiky na regionálnej, ale i národnej úrovni (napr. rozvoj stratégií, akčných plánov, programov a pod.).

Odporúča sa, aby poskytovateľ NDC vytvoril interné formáty vedenia dokumentácie (záznamové hárkky, spisová dokumentácia zameraná na evidenciu klientov) tak, aby spĺňali vyššie uvedené kritériá a prispôsobil ich potrebám svojej organizácie a cieľovej skupine užívateľov²⁶.

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 pre obsah dokumentácie (napr. v programe MS WORD alebo EXCEL, príp. iné s uvedením položiek obsahu, medzi ktoré sa zaraďujú napr. osobné údaje, identifikácia „potreby“ užívateľa služieb a pod.),
- pravidlá nakladania s dokumentáciou (napr. bezpečnosť, nahliadanie do spisovej dokumentácie, likvidácia a pod.).

Vedenie dokumentácie legislatívne upravuje viacero ustanovení ZoSS, vo vzťahu k užívateľom sociálnych služieb prioritne § 94 (spracúvanie osobných údajov) a § 95 (evidencia prijímateľov sociálnej služby).

²⁶ Spôsob vedenia dokumentácie v súlade s uvedenými odporúčaniami, ako i systém vedenia dokumentácie, je interným postupom poskytovateľa a má širokú variabilitu. Príklady obsahu záznamových hárkov evidencie užívateľov, vedenie dokumentácie o intervenciách a činnostiach poskytovateľa sú uvedené v Prílohe č. 5 Príručky pre zapojené subjekty - Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC/NDC/NSSDR.

Na účely ZoSS je **poskytovateľ sociálnej služby povinný viesť evidenciu** prijímateľov sociálnej služby. Obsahom evidencie sú pritom 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.

Je potrebné uviesť, že v súlade s ustanovením **§ 95 ods. 2 ZoSS nie je NDC povinné viesť evidenciu, ktorej obsahom sú osobné údaje**, čo súvisí s nízkoprahovým charakterom sociálnej služby NDC a možnosťou poskytovať sociálnu službu anonymne.

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

Príklad:

Pokiaľ ide o poskytovateľov NDC zapojených do NP BOKKÚ, spôsob vedenia ich dokumentácie pre účely národného projektu upravuje Príloha č. 5 Príručky pre zapojené subjekty do NP BOKKÚ. Ide napr. o spisový obal klienta, záznamy z intervencií, sociálnu anamnézu klienta, individuálny plán práce s klientom, záznam zo skupinovej aktivity, záznam z komunitnej aktivity, tabuľku na evidenciu klientov a i.

Ochrana osobných údajov a povinnosť mlčanlivosti

Pri vedení dokumentácie je nevyhnutné rešpektovať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov. Na účely uchovávania evidencie klientov musí poskytovateľ disponovať uzamykateľným kancelárskym kontajnerom alebo skriňou a mať na báze internej normy upravené postupy nakladania s evidenciou (prístup, spôsob evidencie a pod.).

Špecifikom NDC je kontakt s užívateľmi služieb na základe zásady nízkoprahovosti a voľného vstupu, resp. v prípade potreby anonymne bez preukazovania totožnosti.

V § 24 ods. 3 ZoSS je uvedené, že za sociálnu službu, ktorá má nízkoprahový charakter, sa na účely tohto zákona považuje sociálna služba, ktorá je pre fyzickú osobu ľahko dostupná najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava a na výšku úhrady za sociálnu službu. **Sociálna služba sa poskytuje anonymne bez preukazovania identity tejto fyzickej osoby dokladom totožnosti a bez ohľadu na prejavy požitia návykovej látky.** Preto je nevyhnutné, aby tomu zodpovedal i spôsob evidencie (napr. využívanie rôznych foriem kódov bez uvedenia osobných údajov užívateľov a pod.).

Súčasťou vedenia evidencie užívateľov na individuálnej úrovni má byť aj klientom podpísaný písomný súhlas so spracovaním osobných údajov²⁷ (napr. ako súčasť záznamového hárku klienta, prípadne ako samostatný dokument v jeho spisovej dokumentácii).

Všetky osoby vykonávajúce činnosti smerujúce k užívateľom a prichádzajúce do styku s vedením dokumentácie poskytovateľa (zamestnanci, dobrovoľníci pracujúci pre poskytovateľa) plne rešpektujú zásadu mlčanlivosti. Odporúča sa, aby bola zásada mlčanlivosti zo strany poskytovateľa služieb ošetrená samostatnou formou, a to buď vyhlásením/dohodou o mlčanlivosti alebo príslušným ustanovením (bodom) v pracovnej zmluve alebo v obdobnej zmluve. Súčasťou takejto dohody je aj uvedenie dodržania zásady mlčanlivosti po ukončení práce/ výkonu činnosti 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 úloh

- Poskytovateľ NDC má vypracovaný zrozumiteľný písomný postup na uzatváranie zmlúv.
- V prípade neploletých osôb sa uzatvára ústna zmluva za prítomnosti svedka/tretej osoby a zaznamenáva sa táto skutočnosť v zázname.
- Záznam z práce s užívateľom sa tvorí bezodkladne po jej realizácii.
- Poskytovateľ NDC dodržiava povinnosti poskytovateľa v súvislosti s vedením evidencie.
- Systém vedenia dokumentácie je prehľadný, stručný, jasný a zrozumiteľný pre všetky potenciálne zainteresované subjekty.

2.3.8 Príklady nevhodných postupov

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

²⁷ To platí, samozrejme, iba v prípade, že sociálna služba nie je poskytovaná anonymne. V prípade poskytovania sociálnej služby anonymne nie je potrebný súhlas, keďže užívateľ osobné údaje neuvádza, a poskytovateľ ich tak nespracováva.

- Nie sú jasne definované ďalšie kroky v procese sociálneho poradenstva pre poradcu, ani pre klienta.
- Klient nevie, aký je ďalší postup v súvislosti s jeho osobou.
- Nie je dohodnutý termín a plán ďalšieho stretnutia s klientom.

2.4 Odborné zameranie poskytovania sociálnej služby

| | |
|-----------------------|---|
| Kritérium 2.4: | Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby |
| Štandard: | Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolu-rozhodovania. |
| 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 spolu-rozhodovania. |

2.4.1 Postupy, metódy a techniky v rámci poskytovaných činností

V NDC sú vykonávané odborné činnosti, ktoré sú orientované na rôzne cieľové skupiny. Garancia odbornosti je odborný personál - zamestnanci poskytovateľa, ktorí majú príslušné odborné vzdelanie v konkrétnom študijnom odbore. Pokiaľ ide o sociálnu prácu, ZoSP uvádza, že podmienkou na výkon sociálnej práce je odborná spôsobilosť na výkon

sociálnej práce, v tomto prípade ide o vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca.

Pre potreby efektívneho výkonu sociálnej práce môže NDC sumarizovať postupy a pravidlá výkonu odborných činností vykonávaných v tejto sociálnej službe do metodického materiálu, ktorý bude slúžiť tak pre potreby zamestnancov NDC, ako aj pre samotných prijímateľov služby. Tieto podklady môžu byť špecificky orientované a je možné ich deliť podľa kritérií, ktoré si poskytovateľ zvolí (napr. cieľovej skupiny, odborných činností atď.). Napr. špecializované poradenstvo a jeho postupy je možné definovať na základe sociálnych problémov - oblasť bývania a jeho ochrany, finančná gramotnosť a zodpovednosť a pod.

Je potrebné neustále si overovať použitie odborných činností, metód a techník sociálnej práce v praxi a reflektovať zmeny, ktoré môžu nastať. Zamestnanci poskytovateľa by sa mali neustále vzdelávať a v odbornom raste by mali mať priestor na nadobúdanie nových poznatkov a zručností potrebných na výkon sociálnej služby NDC. Vhodné sú rôzne sťaže v partnerských organizáciách, semináre či kurzy, supervízie poradenstva, intravízie, prípadové konferencie, reflektovanie noviel zákonov z oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb. Proces sústavného vzdelávania sa zamestnancov poskytovateľa je nevyhnutnou súčasťou napĺňania príslušného kritéria v štandarde, a preto by mal na to prihliadať i samotný poskytovateľ.

Praktické prinášanie nových a inovatívnych metód a techník v priamom kontakte s prijímateľom služby je vítanou podporou odbornosti ako takej. Podpornú funkciu plní i zriadenie odbornej knižnice alebo zabezpečenie on-line prístupu do databáz knižníc s odbornými publikáciami.

Vo všeobecnosti odborné postupy NDC:

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

NDC má na internej úrovni upravené a písomne spracované postupy a identifikované metódy a techniky v rámci poskytovaných činností (sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov²⁸) a dokáže ich odborne zdôvodniť (tzn., že pri každom z konkrétnych užívateľov služieb aj v rámci internej doku-

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

mentácie pozná objednávku užívateľa služieb a vie, ČO, AKO a PREČO, resp. s akým cieľom smerom k objednávke služieb užívateľa vykonáva).

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

2.4.2 Posudzovanie a vyhodnotenie potrieb

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

Na základe nástrojov na zisťovanie alebo posudzovanie potrieb (angl. needs assessment) sa získavajú odpovede na kľúčové otázky o živote užívateľa, vďaka ktorým sa identifikuje pre užívateľa potrebná a užitočná podpora, napr.:

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



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

2.4.3 Sumarizácia úloh

- Dôsledné využívanie nástrojov a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja, vrátane individuálnych plánov.
- Realizácia tzv. výskumne overených a evaluovaných programov v NDC (prioritne ide o funkčné programy s výskumne overenou efektívnosťou).
- Povinné podmienky a postupy týkajúce sa poskytovania sociálnej služby NDC sú upravené v rôznych dokumentoch (legislatíva, štandardy, metodické usmernenia, odborná literatúra a pod.), a preto je vhodné mať v písomnej forme spracovaný jednotný interný manuál odborných postupov zodpovedajúci špecifikám organizácie. Kvalitným spracovaním jednotného interného manuálu odborných postupov s obsahovou štruktúrou, ktorá napĺňa legislatívne aj odborné požiadavky, sa vytvorí dobrý základ pre odbornú prácu poskytovateľa NDC.
- Písomné spracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby NDC by mali obsahovať napr.:
- základnú charakteristiku poskytovateľa (napr. charakteristika organizácie, primárna cieľová skupina, aktuálne štatistické ukazovatele o poskytovaných činnostiach za vybrané časové obdobie, počet zamestnancov a pod.),
- typ, druh, formu, miesto a čas poskytovania sociálnej služby,
- odborné postupy:
 - a. pravidlá (interné pravidlá organizácie v línii organizácia - zamestnanci, ako i pravidlá organizácie pri odborných postupoch práce s užívateľmi alebo záujemcami o sociálnu službu NDC),
 - b. využívané metódy (napr. rozhovor, participatívne pozorovanie)
 - c. techniky (napr. aktívne počúvanie).

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

2.4.4 Príklady nevhodných postupov

- Profesionálny výkon činností a aktivít realizovaných v NDC je komplexom (súborom viacerých na seba nadväzujúcich a dopĺňajúcich sa) činností. Preto postupy typu „vymyslieť nejakú aktivitu“, príp. „zorganizovať workshop alebo diskusiu“, bez konkrétnych odborne stanovených metód, cieľov, postupov, techník a pod.²⁹, nemožno považovať za odborné postupy realizované v NDC.

²⁹ Nie je podstatné administratívne potvrdenie realizácie činnosti, ale predovšetkým jej odborné zdôvodnenie, ktorého dôsledkom by malo byť odborne podporované zvyšovanie kvality života užívateľov služieb.

- Nedostatočné sieťovanie (nevytvorenie spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiacimi v danom regióne) môže mať negatívne dôsledky v rôznych aspektoch činnosti NDC (napr. chyby v distribúcii a info-servise pre užívateľov a pod.). Nevhodným, resp. nepostačujúcim postupom je sieťovanie, ktoré je „iba“ na úrovni deklaratórnej spolupráce, bez stanovenia a plnenia reálnych jej cieľov a ukazovateľov.
- Jedným z najväčších rizík je používanie vedecky a prakticky neoverených postupov s užívateľmi a ich možné nezamýšľané devastačné dôsledky pre nich a ich okolie (rodina, komunita a pod.). Neprípustná je realizácia vedecky a prakticky neoverených „pseudoodborných“ postupov, príp. preberanie
- programov zo zahraničia bez ich úpravy a pilotného testovania na národné podmienky, osobitne na podmienky poskytovateľa NDC.
- Neprípustným postupom je poskytovanie služieb, ktoré nepotrebuje užívateľ, ale potrebuje ich poskytovať organizácia; alebo, keď organizácia nevie, kto a čo potrebuje. Identifikácia potrieb užívateľov je jedným z rozhodujúcich postupov, ktorý ak absentuje, dochádza k závažným dôsledkom (keď nevieme, kto a čo potrebuje, nevieme a ani nemôžeme mu to poskytnúť).
- preberanie zodpovednosti a riešenia sociálnej situácie za klienta, čo môže spôsobovať klientovu závislosť na sociálnej službe a pomalé osamostatňovanie sa.

2.5 Individuálne plánovanie

| | |
|-----------------------|---|
| Kritérium 2.5: | Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby |
| Štandard: | Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. |
| Indikátor: | Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunitě. 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. |

| | |
|-------------------|---|
| Indikátor: | <p>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.</p> <p>Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory. 2. Voľba cieľov - ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom. 2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka. 2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky: <ol style="list-style-type: none"> a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa, b) merateľnosť cieľa, c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby, d) reálnosť cieľa, e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa. |
|-------------------|---|

| | |
|-------------------|---|
| Indikátor: | <p>3. Voľba a opis metód - metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby sú akceptované prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou a inými osobami. Metódy spolupráce s prijímateľom sociálnej služby musia byť jasne a zrozumiteľne opísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a interdisciplinárnej spolupráce.</p> <p>4. Plán činnosti - poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.</p> <p>5. Hodnotenie - plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polrok.</p> |
|-------------------|---|

Poskytovatelia NDC (v súlade s § 9 ods. 1 ZoSS) nie sú povinní plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľov sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby (teda vytvárať individuálne plány). Napriek tomu sú povinní prihliadať na individuálne potreby prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby, k čomu veľmi napomáha individuálne plánovanie. Bližšie informácie a techniky sú uvedené v metodike Individuálne plánovanie³⁰.

³⁰ https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Metodiky%202018%20ISBN/Individuálne%20planovanie%202018.pdf?csrt=5459088528169736727

2.6 Prevencia krízových situácií

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

2.6.1 Pravidlá prevencie a riešenia krízových situácií

V súlade s naplňovaním kritéria 2.6 je nevyhnutné, aby poskytovateľ definoval, čo sú to krízové situácie (núdzové, havarijné), ktoré môžu pri poskytovaní jeho sociálnej služby nastať.³¹

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

Na základe praxe možno vymedziť všeobecné zásady riešenia krízových situácií:

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

³¹ Nemá zmysel napr. vytvárať krízový plán pre prípad poškodenia výtahu, ak v objekte NDC žiadny výtah nie je alebo postup pre povodeň, ak je NDC ďaleko od zdrojov vody a takéto riziko je zanedbateľné.

2.6.2 Postupy pri riešení krízových situácií

V ďalšom texte sú uvedené príklady krízových situácií a inšpirácia, ako ich možno riešiť (samozrejme konkrétne riešenie je v kompetencii poskytovateľa NDC podľa jeho odborného uváženia).

Agresívny klient

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

Postup pracovníka:

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

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

Neplnoletá osoba (dieťa) v ohrození

Niekedy sa stáva, že do NDC príde rodič s neplnoletým dieťaťom požiadať o pomoc. Vo väčšine prípadov sa zisťuje situácia celej rodiny a možnosť pomoci rodine ako celku. V prípade, že nie je možné pracovať pri strate bývania s celou rodinou a umiestniť celú rodinu v náhradnom type ubytovania (krízové zariadenia a pod.), snažia sa sociálni pracovníci umiestniť v krízových zariadeniach aspoň matku s dieťaťom. V prípade, že sa nepodarí takéto umiestnenie a je nebezpečenstvo ohrozenia maloletého dieťaťa, majú sociálni pracovníci povinnosť hlásiť toto ohrozenie na SPOaSK úradu práce, sociálnych vecí a rodiny. Pracovníkom SPOaSK je nepretržite k dispozícii súd, kde môžu požiadať o predbežné opatrenie na odobratie maloletej osoby a jej krízové umiestnenie v nejakom zariadení SPO. Následne sociálni pracovníci motivujú rodičov, aby zlepšili svoje podmienky a mohli požiadať o zverenie dieťaťa naspäť do osobnej starostlivosti. Akt odobratia dieťaťa je veľmi stresujúci tak pre dieťa, ako aj pre rodičov a mal by sa využívať ako posledný možný scenár riešenia takéhoto problému. Kontakt na pracovníkov SPOaSK mimo pracovných hodín v rámci pohotovosti a krízovej situácie odobratia dieťaťa majú zložky štátnej polície.

Šírenie infekčného ochorenia

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

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

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

Počas zimných mesiacov mávajú často klienti respiračné ochorenia, ktoré prenášajú medzi sebou a je nimi ohrozený aj personál NDC. V takýchto prípadoch treba zvoliť správny typ liečby, izoláciu chorých klientov a dezinfekciu spoločných priestorov. Na dôkladnú dezinfekciu pomáhajú aj germicídne žiariče, ktoré ničia choroboplodné zárodky. V prípade epidémií je potrebné zvážiť zníženie kapacity NDC pre zníženie rizika šírenia ochorenia, dbať na dezinfekciu rúk, používať ochranné prostriedky (rúška, respirátory, rukavice), poprípade klientom preventívne ponúkať vitamíny na imunitu.

Ochrana personálu

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

Nedostatok personálu

V určitých prípadoch sa môže stať, že z rozličných príčin dôjde k dočasnému nedostatku personálu v NDC (napr. dovolenky, PN, školenia a pod.). V takom prípade môže dôjsť k dvom scenárom, a to buď k obmedzeniu kapacity centra na nižší počet klientov, ako je registrovaná kapacita v NDC, alebo k obmedzeniu poskytovaných činností. Bezpečnosť zamestnancov NDC je v takýchto prípadoch dôležitá. Je veľmi rizikové, ak by chod NDC zabezpečoval malý počet kvalifikovaných zamestnancov. Vtedy je potrebné prehodnotiť množstvo a intenzitu poskytovaných služieb, možnosť spolupráce s dobrovoľníkmi, ktorí už majú skúsenosť s prácou v konkrétnom centre a vedia reagovať na vzniknuté situácie alebo centrum úplne dočasne uzatvoriť.

Intoxikovaný klient

Stáva sa, že do NDC príde človek, ktorý pred vstupom užil neznámu látku a v centre sa dostane do stavu intoxikácie. V takom prípade, a to hlavne pri strate vedomia, treba poskytnúť klientovi prvú pomoc, zavolať na tiesňovú linku 155 a kontrolovať klienta až do príchodu rýchlej zdravotnej služby. Pri kontrole sa sledujú hlavne životné funkcie klienta a to, aby si do príchodu RZP neublížil. Taktiež je pri intoxikovanom klientovi potrebné dávať pozor na vlastné bezpečie, ako aj na bezpečie ostatných klientov. Zásada je intoxikovaného klienta nenechávať do príchodu RZP bez dozoru a zabezpečiť sledovanie jeho životných funkcií.

Havarijná situácia v NDC

Občas v NDC nastane havarijná situácia³² (požiar, prasknuté potrubie a pod.). V takomto prípade treba hlavne rozhodnúť, či si situácia vyžaduje dočasné uzatvorenie NDC alebo len obmedzenie poskytovaných činností a aktivít. V prípade uzatvorenia centra treba

hlavne informovať klientov o možnostiach využívať iné služby, poprípade predpokladanú dĺžku dočasného uzatvorenia NDC. Je potrebné pracovať na čo najskoršom odstránení havarijnej situácie a na opätovnom otvorení centra. O uzatvorení aj opätovnom otvorení centra je potrebné informovať spolupracujúce inštitúcie a organizácie, aby neposielali klientov do zariadenia, ktoré je zatvorené, pretože to potom znižuje ich dôveryhodnosť v poskytované služby.

2.6.3 Pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

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

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

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

Pre poskytovateľa sociálnej služby je nanajvýš dôležité pôsobiť preventívne, aby k vzniku takýchto situácií nedošlo, a na to by mal využiť **Postupy a pravidlá správania sa v krízových situáciách**, ktoré v NDC môžu nastať. V nich poskytovateľ definuje najzávažnejšie riziká, s ktorými sa zamestnanci a prijímatelia môžu stretnúť (napr. agresivita voči zamestnancom, fyzické napádanie medzi klientmi, zneužívanie návykových

³² Je potrebné, aby malo NDC spracovaný postup, ako v týchto konkrétnych prípadoch postupovať, koho kontaktovať a pod.

látok v priestore sociálnej služby a pod.) a postupy, ako tieto situácie riešiť. Poskytovateľ by mal podporiť kompetencie zamestnancov odbornými školeniami a praktickými nácvikmi, ktoré majú edukatívny charakter a overujú pripravenosť zamestnancov zvládať rizikové a konfliktné situácie na pracovisku. V rámci proaktívne spracovávaných individuálnych plánov by mali zamestnanci nastavovať pravidlá spolu- práce s jednotlivými rizikovými klientmi a predchádzať tak situáciám, v ktorých sú ohrozené práva a slobody zúčastnených osôb. Rovnako je dôležité v NDC vytvárať atmosféru dôvery a prijímateľov sociálnych služieb viesť k dodržiavaniu ľudských práv a slobôd ako takých. Na to slúžia nielen vyššie uvedené pravidlá či *Prevádzkový poriadok* v NDC, ale i rôzne nástenky a informačné plochy, kde sú vizualizované pravidlá správania sa v objekte. Poskytovateľ, či už v rámci využitia vlastných zdrojov alebo v spolupráci s inými organizáciami, môže poskytovať psychologickú podporu, nácviky alebo terapie najrizikovejším klientom v snahe o elimináciu nežiaduceho správania v NDC.

2.6.4 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľ pozná práva užívateľov (v súlade s kapitolou kritériom 1.1).
- Poskytovateľ má zistené rizikové oblasti možného porušovania základných ľudských práv a slobôd. Má vytvorené preventívne opatrenia a postupy riešenia pre prípad, že nastanú.
- Poskytovateľ má definované možné krízové (havarijné a núdzové) situácie (napr. požiar, agresívny užívateľ, krádež, zranenie...) a vypracované postupy na ich riešenie.
- Poskytovateľ má pravidlá na používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. Ak dôjde k obmedzeniu užívateľov, poskytovateľ vyhotoví zápis do Registra obmedzení a oznámi to MPSVR SR (v súlade s § 10 ZoSS).
- Pri práci s „rizikovým“ užívateľom sa odporúča aj prítomnosť ďalšieho zamestnanca, aby nebol odborný pracovník v danom priestore sám.
- Je vhodné mať vytvorené možnosti únikového východu alebo spôsob úniku z priestoru, kde sa služba poskytuje.

2.6.5 Príklady nevhodných postupov

- Generálne zákazy pre všetkých užívateľov.
- Zatajovanie použitia prostriedkov netelesného alebo telesného obmedzenia.
- Poskytovateľ nemá spracované postupy a pravidlá pre túto oblasť.
- Zamestnanci nemajú osvojené techniky zvládania krízových situácií.
- Zamestnanci nemajú prístup k odbornému vzdelávaniu v oblasti práce s rizikami a “rizikovým klientom”.

2.7 Poskytovanie informácií

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

2.7.1 Komunikácia so záujemcom o sociálnu službu

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

V rámci prvého kontaktu je nevyhnutné informovať záujemcu najmä o:

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

K otázkam efektívnej komunikácie je k dispozícii množstvo dostupných odborných publikácií i s praktickými postupmi (napr. Gabura, 2015³³ a i.). Vzhľadom na to, že prvý kontakt so záujemcom je jeden z najkritickejších momentov pre záujemcu, odporúča sa, aby odborní pracovníci prvého kontaktu boli v danej oblasti erudovaní a mali rôznorodé praktické skúsenosti (v prípade NDC s rôznymi cieľovými skupinami). Dôležitá je i systémová práca s rodinou záujemcu.

Britská odborníčka pôsobiaca v oblasti práce s užívateľmi sociálnych služieb Miller (2004) uvádza niekoľko faktov, ktoré sú významné aj v praxi NDC:

1. Dobrá komunikácia sa „len tak nestane“. Musí byť premyslená a optimalizovaná pre každého klienta individuálne.
2. Všetky formy komunikácie sú dôležité: verbálna, neverbálna, symbolická - je to kombinácia signálov, ktoré ľudia vysielajú a prijímajú a ktorá potrebuje interpretáciu a myslenie.
3. Počúvanie je prinajmenšom také dôležité ako hovorenie.
4. Posilňovanie schopnosti klienta komunikovať je spôsob splnomocňovania a podpory výberu z možností, ktoré má klient k dispozícii.
5. Hierarchia (nadradenosť alebo podradenosť) často vytvára bariéry v otvorenej a rovnocennej komunikácii.
6. Odborní pracovníci, ktorí pracujú s osobami vyjadrujúcimi sa prevažne písomnou alebo inou formou (nie verbálne), by mali poznať jazyk, ktorým sa títo klienti vyjadrujú, a významy, ktoré pripisujú jednotlivým slovám.
7. Sebapoznanie a uvedomenie si vlastných spôsobov komunikácie posilňuje schopnosť komunikovať efektívne s klientmi.
8. Príklady dobrej komunikácie posilňujú 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.

2.7.2 Sumarizácia úloh

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

2.7.3 Príklady nevhodných postupov

- Oslovenie záujemcu priezviskom alebo menom či iným identifikovateľným pomenovaním v miestnosti, kde sa nachádzajú iné osoby, ak si to záujemca neželá.
- Preberanie poradenských tém a diskretných tém s klientom za prítomnosti tretích osôb, ktorých sa poradenský proces netýka.
- Nadradený spôsob komunikácie s klientom v zmysle „ja som odborník“ alebo naopak, príliš kamarátsky spôsob komunikácie.
- Preberanie zásadných tém na miestach, kde môže byť poradenský proces rušený inými okolnosťami či podnetmi.
- Neprispôbenie spôsobu verbálnej/neverbálnej komunikácie a reči klientovi a jeho aktuálnemu stavu.

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

2.8 Sprostredkovanie iných verejných služieb

| | |
|-----------------------|---|
| Kritérium 2.8: | Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, 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

Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností je orientovaná na jeho začlenenie sa do spoločnosti³⁴ aj prostredníctvom bežných verejných, resp. verejne dostupných služieb. Predovšetkým ide o vytváranie podmienok na to, aby mohol prijímateľ sociálnej služby využívať aj iné druhy sociálnych služieb, ako je mu práve poskytovaná sociálna služba v NDC. Aby mohol využívať aj bežne dostupné verejné služby v komunite ako školstvo, obchody, kultúra, cirkevné organizácie a pod. Zároveň sa očakáva, aby poskytovateľ sociálnej služby zabezpečil primeranú podporu pre užívateľa pri využívaní týchto služieb - napr. zabezpečením prepravy, sprievodu, dobrovoľníkov a pod. V rámci podpory sociálneho začleňovania je potrebné, aby si poskytovateľ sociálnej služby dával pozor na to, aby nenahrádzal bežne dostupné verejné služby. Cieľom sociálnych služieb je podpora sociál-

neho začleňovania, a to sa dá zabezpečiť predovšetkým podporou alternatívnych a komplexných verejných služieb v komunite.

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

V NCD ide najčastejšie o podporu prijímateľov sociálnych služieb pri vybavovaní úradných záležitostí, zdravotnej starostlivosti, sociálnej asistencie, voľnočasových aktivít a oblasti vzdelávania. Do tohto kritéria kvality spadajú aj práca a spolupráca s dobrovoľníkmi a čiastočne aj podpora kontaktov s rodinou a podpora využívania iných špecializovaných poradenských, zdravotných a sociálnych služieb v iných organizáciách. Ako praktický príklad uvádzame aktivity OZ Vagus³⁵.

Pre účely napĺňania tohto kritéria sa odporúča, aby sa poskytovateľ sociálnej služby stal aktívnym účastníkom komunitného plánovania a zapojil sa do podpory a implementácie komunitných služieb.

2.8.2 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľ NDC 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 sociálneho začleňovania svojich klientov.
- Poskytovateľ zverejňuje potrebné informácie a oznamy v priestoroch NDC (ide hlavne o informácie zverejnené komunitou, rôznymi médiami a pod.).
- Poskytovateľ zabezpečuje poskytovanie informácií aj v rámci individuálneho plánovania sociálnej služby.
- Poskytovateľ zabezpečuje právo na sprievod a sprostredkovanie týchto verejne dostupných služieb.
- Poskytovateľ sa aktívne podieľa na komunitnom plánovaní v obci, prípadne aj na tvorbe koncepcie rozvoja sociálnych služieb príslušného samosprávneho kraja.
- Poskytovateľ pozná a pravidelne si overuje, o aké verejne dostupné služby majú jeho prijímatelia sociálnych služieb záujem.

³⁴ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, § 2 ods. 1. písm. b).

³⁵ <https://www.vagus.sk/domec/3/o-projekte/>

2.8.3 Príklady nevhodných postupov

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

2.9 Zisťovanie spokojnosti

| | |
|-----------------------|---|
| Kritérium 2.9: | Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby. |
| Štandard: | Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie spokojnosti 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 činnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. |
| Indikátor: | Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite týkajúcej sa sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb. Na zisťovanie spokojnosti poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj na ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb. |

2.9.1 Systém a metódy zisťovania spokojnosti užívateľov služieb

Očakáva sa, že poskytovateľ NDC bude mať vytvorený systém, ktorý zabezpečí zisťovanie spokojnosti užívateľov, jeho vyhodnotenie a následnú implementáciu do svojej praxe, ale aj do strategických dokumentov NDC (napr. krátkodobé a dlhodobé stratégie rozvoja a pod.), všetko, za účelom zvyšovania kvality svojej sociálnej služby.

Systém zisťovania spokojnosti užívateľov by mal obsahovať:

1. **časové intervaly, v ktorých sa bude realizovať** - počet aktivít/činností zo strany poskytovateľa smerom k individuálnemu užívateľovi je rôzny. Je vítané, aby sa k spokojnosti vyjadril každý z užívateľov, pričom zisťovanie ich spokojnosti by sa malo realizovať pravidelne, minimálne dvakrát ročne,
2. **opis použitých metód a spôsobov zberu informácií** o spokojnosti (vrátane využívaných techník) s vopred stanovenými oblasťami orientovanými na poskytovanú sociálnu službu NDC.

Medzi využívané metódy zisťovania možno zaradiť napríklad:

- štruktúrované interview (face to face),
- dotazník,
- anketa,
- skupinová práca³⁶.

Medzi spôsoby zberu informácií zaradíme napríklad:

- online aplikácia na samostatnej webovej platforme poskytovateľa NDC (v prípade využitia tohto spôsobu je nevyhnutné, aby bolo preukázateľné, že hodnotenie spokojnosti vykonal užívateľ služby; možné je napr. pridelenie samostatných verifikačných kódov s autorizáciou),
- „kamenná“ schránka (ideálne priamo v priestoroch poskytovateľa alebo na inom mieste, o ktorom sú užívatelia informovaní),
- vyhradený pravidelný čas, priestor a personálne zabezpečenie na zber informácií súvisiacich so spokojnosťou užívateľov osobným kontaktom s odbornými pracovníkmi zariadenia NDC neštruktúrovanou formou,
- postupy a pravidlá na vyhodnotenie získaných informácií (napr. využitie registra, kvantifikácie získaných dát a pod.),
- postupy a pravidlá na prijatie opatrení na základe vyhodnotenia získaných informácií.

2.9.2 Systém a metódy podávania sťažností

Systém a metódy podávania sťažností obsahujú zaručenie anonymity užívateľa ako i toho, že neutrpi žiadnu ujmu, resp. negatívne dôsledky súvisiace s podanou sťažnosťou. Sťažnosti by mali byť vyhodnocované v určitej periodicite a v prípade kritických situácií riešené ad hoc. Odporúča sa poskytovateľovi vytvoriť samostatný formát sťažnosti pre užívateľov, ako i určiť zodpovednú osobu, ktorá ich bude vyhodnocovať a vytvárať reporty pre vedenie zariadenia, z ktorých budú následne vyvodzované opatrenia smerom k zvýšeniu kvality poskytovanej sociálnej služby.

2.9.3 Sumarizácia úloh

- Nevyhnutnosť postupovať podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Zákon upravuje postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb.
- Vytvorený písomný postup na podávanie a riešenie sťažností (a pripomienok, námietok a návrhov) vo forme, ktorá bude zrozumiteľná pre užívateľov. V tomto postupe bude uvedená personálna zodpovednosť za prijímanie aj riešenie sťažností, lehoty na ich vybavenie aj odvolanie, adresy a kontakty, kde sa možno sťažovať a odvolať v prípade nespokojnosti.
- Overovanie u užívateľov, či danému postupu rozumejú.
- NDC reaguje na každú sťažnosť (a pripomienku, námietku a návrh) týkajúcu sa kvality poskytovania sociálnej služby. Jednotlivé sťažnosti a ich riešenie zohľadňuje pri plánovaní svojej ďalšej činnosti.
- Poskytovateľ NDC má vytvorený systém, ktorý zabezpečí zisťovanie spokojnosti užívateľov, jeho vyhodnocovanie a následnú implementáciu do svojej bežnej praxe, ale aj do strategických dokumentov NDC smerom k zvyšovaniu kvality poskytovanej sociálnej služby (tiež napr.
- Užívateľ sociálnej služby sa má v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, čiže v špecifických prípadoch je možné, aby hodnotenie spokojnosti vypracovával odborný pracovník v spolupráci s užívateľom, resp. na základe jeho vyjadrení (autorizácia klienta je však vždy jeho nevyhnutnou súčasťou).
- Pri zisťovaní spokojnosti je zo strany poskytovateľa nevyhnutné zabezpečiť to, aby nebol užívateľ pri vyjadrovaní svojho názoru akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovaný (napr. zabezpečením jeho anonymity či podporu osôb, ktoré nie sú totožné s osobami poskytujúcimi sociálnu službu).

2.9.4 Príklady nevhodných postupov

- Umiestnenie schránky na sťažnosti „pod kamery“; na miesto, kam vidia všetci.
- Uspokojenie sa s tým, že poskytovateľ nemá žiadne sťažnosti, čo môže byť napr. dôsledkom toho, že užívatelia nepoznajú postup, boja sa sťažovať a pod.

³⁶ Použitie každej z metód predpokladá rešpektovanie základných odborných požiadaviek, napr. tvorba otázok, spôsob záznamu a pod.

- Vyriešením sťažnosti je poverený zamestnanec, proti ktorému je daná sťažnosť smerovaná.
- Neriešenie sťažností.
- Zisťovanie spokojnosti, ktoré obsahuje sugestívne položky/otázky navádzajúce užívateľov na pozitívnejšie hodnotenie.

2.10 Hodnotenie sociálnej služby

| | |
|------------------------|--|
| Kritérium 2.10: | Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby. |
| Štandard: | Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny. |
| Indikátor: | Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj na chádzania 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 pobytach v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, ich rodinám a komunitám. |

2.10.1 Hodnotenie sociálnej služby

Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby, je úzko previazané s viacerými podmienkami kvality, 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 ide o interný systém hodnotenia sociálnej služby zo strany jej poskytovateľa. Toto hodnotenie je zamerané na to, či organizácia napĺňa účel a obsah poskytovania sociálnej služby, pre ktorý bola zriadená a či napĺňa svoje poslanie, víziu, ciele a stratégiu poskytovania sociálnej služby.

Individuálne potreby a záujmy užívateľa sú určujúce pre spôsob poskytovania sociálnej služby a stanovenie jej cieľov. Selektívne zameranie sociálnych služieb len na niektoré potreby prijímateľa (podľa možností prevádzky poskytovateľa) neznamená naplnenie tohto kritéria. Toto kritérium dáva do súladu prostredie, v ktorom sú sociálne služby poskytované a potreby ich prijímateľa. Tieto určujú obsah a formu poskytovanej sociálnej služby, pričom bližšie vymedzenie sociálnej služby umožňuje tieto potreby naplniť.

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 poskytovania sociálnej služby potrebné hodnotiť a analyzovať aj plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov, plán supervízie, prehodnocovanie odborných postupov a metodík práce s užívateľom. Analyzujú sa aj hodnotenia spokojnosti s poskytovaním sociálnej služby a naplňanie individuálnej práce s jednotlivými užívateľmi. Hodnotenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby sa v praxi odporúča vykonávať zároveň so spracovávaním výročnej správy alebo záverečného účtu organizácie, ktoré tiež slúžia na tento účel. V prípade zistenia nesúladu medzi naplňaním poslania, vízie, cieľov a stratégie poskytovania sociálnej služby s aktuálnym stavom je potrebné plánovať nevyhnutné a potrebné zmeny.

Kritérium však nie je orientované len na výkon samotného hodnotenia a plánovania prípadných zmien. Orientuje sa aj na podporu personálu a organizácie pri implementácii zmien a nových prístupov. V tejto časti je veľmi úzko prepojené so supervíziou organizácie a supervíziou riadiacich pracovníkov a manažmentu, ktorá musí byť zabezpečovaná externým supervízorom (bližšie vid' kritérium 3.4). Okrem supervízie sa v tomto kritériu sleduje aj spolupráca poskytovateľa sociálnych služieb s inými poskytovateľmi sociálnych služieb.

2.10.2 Sumarizácia úloh

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

2.10.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ pravidelne nehodnotí poskytovanie svojej sociálnej služby a nemá vypracovaný interný systém jej hodnotenia.
- Poskytovateľ nepodporuje a nerealizuje pravidelnú supervíziu v organizácii.
- Poskytovateľ neaktualizuje internú dokumentáciu v súlade s výsledkami pravidelného hodnotenia poskytovanej sociálnej služby.

3 Personálne podmienky

3.1 Personálne zabezpečenie

| | |
|-----------------------|--|
| Kritérium 3.1: | Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s § 84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám |
| Štandard: | Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov. |
| Indikátor: | Poskytovateľ sociálnej služby aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov. Poskytovateľ sociálnej služby 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 interdisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby má odborne a písomne vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľa sociálnej služby na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov sociálnych služieb. |

3.1.1 Personálne zabezpečenie

ZoSS zaväzuje poskytovateľa NDC vypracovať organizačnú štruktúru a určiť počet pracovných miest, povinnosti a kompetencie jednotlivých zamestnancov, všetko primerane k počtu prijímateľov sociálnej služby NDC a ich potrebám. Na strane druhej, ZoSS organizačnú štruktúru NDC bližšie nešpecifikuje, ani názvy jednotlivých pracovných pozícií. Pri ich stanovovaní preto vychádza poskytovateľ NDC skôr z odborných činností, ktoré sa podľa ZoSS v NDC poskytujú a kvalifikačných predpokladov pre ich zastávanie.

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

- **Základné sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov vykonáva fyzická osoba, ktorá má:**
 - a. vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu³⁷ v študijných odboroch zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť,
 - b. vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia akreditovanom podľa osobitného predpisu³⁸ alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou,
 - c. akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b).
- **Špecializované sociálne poradenstvo vykonáva fyzická osoba, ktorá má jednoročnú prax v priamom styku s cieľovou skupinou a spĺňa podmienku odbornej spôsobilosti na výkon sociálnej práce sociálnym pracovníkom podľa ZoSP.**

Pre príklad možno uviesť pracovné pozície, ktoré tvoria základ organizačnej štruktúry poskytovateľov NDC zapojených do NP BOKKÚ. Ide o pozície v štruktúre odborný garant, odborný pracovník a pracovník. IA MPSVR SR ako realizátor NP BOKKÚ nastavuje jednak kvalifikačné predpoklady aj náplň práce pre jednotlivé pozície³⁹.

3.1.2 Sumarizácia úloh

- Z hľadiska kvality manažmentu nie je kľúčovým prvkom organizačná štruktúra ako taká, ale poznanie kompetencií, úloh a zodpovednosti osôb na jednotlivých pracovných pozíciách. Odporúča sa preto, aby poskytovateľ pravidelne verifikoval tieto poznatky u svojich pracovníkov.
- Na overenie plnenia kritérií indikátora (napr. spolupráca organizačných zložiek, funkčnosť spoluprác či interdisciplinárneho princípu) má mať poskytovateľ záujem na aktívnom získavaní spätnej väzby od zamestnancov (alebo spolupracujúcich subjektov).
- Úroveň manažmentu a stupňov riadenia by mala byť adekvátna vo vzťahu k veľkosti organizácie. Nedostatok pracovníkov v priamom výkone, resp. nadbytok riadiacich pracovníkov, môže spôsobovať prekážky na efektívne poskytovanie sociálnej služby NDC.
- Z praxe (konkrétne v NDC DOMEČ OZ Vagus) vychádza potreba zamestnávať 4 sociálnych pracovníkov a 3 asistentov sociálnej práce na 80 klientov registrovanej sociálnej služby NDC. Okrem týchto pracovníkov je potrebné ešte počítať s externými odborníkmi, ktorí by zabezpečovali nadstavbové služby ako právnik, psychológ a pod. V tejto personálnej matici by mali byť ešte zahrnutí zamestnanci, ktorí majú na starosti vedenie tímu odborných pracovníkov, človek zodpovedný za získavanie zdrojov do zariadenia a pod.

3.1.3 Príklady nevhodných postupov

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

³⁷ Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

³⁹ Kvalifikačné predpoklady a štruktúra zamestnancov KC/NDC/NSSDR pre subjekty zapojené do NP BOKKÚ sú uvedené v Prílohe č. 4 Príručky pre zapojené subjekty - Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií KC/NDC/NSSDR.

3.2 Pravidlá na prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

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

3.2.1 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Nábor zamestnancov

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

Prijímací pohovor

Po vytypovaní vhodných kandidátov na základe zaslaných podkladov prebieha prijímací pohovor. Prijímací pohovor prebieha za účasti dvoch pracovníkov, priameho nadriadeného a jeho zástupcu alebo zamestnanca s rovnakým pracovným zaradením.⁴⁰

⁴⁰ Postup pri obsadzovaní pracovných pozícií v rámci NP BOKKÚ je uvedený v Prílohe č. 4 Príručky pre zapojené subjekty.

Pohovor by mal byť zameraný na viaceré oblasti:

- vzdelanie,
- pracovné skúsenosti,
- prax s cieľovou skupinou,
- hranice v práci s klientom
- osobné predpoklady, hodnoty, vzťah k cieľovej skupine,
- riešenie konkrétnych situácií v problematike ľudí z cieľovej skupiny,
- modelové situácie

Skúšobný deň

V praxi sa osvedčilo, po osobnom prijímacom pohovore pozvať všetkých vybraných uchádzačov na skúšobný deň do NDC, kde sa môžu oboznámiť, ako NDC funguje, zažiť kontakt s klientmi a rozhodnúť sa, či sú na prácu s touto cieľovou skupinou pripravení. Niektorí uchádzači sa až po priamom kontakte s cieľovou skupinou rozhodujú pre prácu s touto cieľovou skupinou. Zároveň, zamestnávateľ sa môže rozhodnúť medzi viacerými uchádzačmi. Pred príchodom uchádzačov na pracovisko je potrebné ich oboznámiť s podmienkami a postupmi práce. Tiež by mali podpísať Informovaný súhlas, že sú si vedomí možných rizík a preberajú zodpovednosť za svoje správanie a tiež za dodržiavanie pravidiel spolupráce a bezpečnosti. A tiež Čestné vyhlásenie o zachovaní mlčanlivosti v prípade konkrétnych klientov, s ktorými príde do styku.

Adaptácia nového zamestnanca

Priamy nadriadený vypracuje pre nového zamestnanca tzv. *Adaptačný plán*, ktorý popisuje konkrétne činnosti pre zaúčanie a tiež termíny vzdelávania. Dobu trvania adaptačného obdobia by sa mala minimálne prekrývať s dobou trvania skúšobnej doby. Novému zamestnancovi je pridelený, profesijne starší kolega, ktorý ho sprevádza celým adaptačným procesom. Súčasťou plánu sú aj termíny stretnutí na odovzдание spätnej väzby a stretnutia s priamym nadriadeným po ukončení adaptácie a skúšobnej doby.

Vzdelávanie sa pred začatím výkonu priamej práce

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

Medzi základné oblasti vzdelávania by mali patriť najmä:

- Charakteristiky cieľovej skupiny

Typológia cieľovej skupiny, prežívanie a spôsob fungovania cieľovej skupiny NDC. Legislatíva a štatistiky. Zameranie sa na mýty a fakty o cieľovej skupine a vyvracanie možných predsudkov pracovníkov a práca s obavami.

- **Filozofia harm reduction, nízkoťahovosť**

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

- **Sociálne poradenstvo s cieľovou skupinou**

Vedenie poradenského rozhovoru a jednotlivé techniky, ktoré je možné v rámci poradenského procesu využívať: poradenské prístupy, vzťah s klientom, kľúčový pracovník, prvokontakt, empowerment, motivačné rozhovory.

- **Sociálne zabezpečenie cieľovej skupiny**

Jednotlivé administratívne postupy ako napr. spôsob vybavenia Rodný list, Občiansky preukaz, vyhlásenia trvalého pobytu, vybavenia dávky v hmotnej núdzi, až po vybavenie starobného alebo invalidného dôchodku, odkázanosti na pomoc inej osoby a umiestnenia v zariadení.

- **Bezpečnosť**

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

- **Ošetrovanie**

Vzdelávanie zamerané na naučenie sa základným ošetrovacím postupom a na poskytovanie prvej pomoci. Klienti sa môžu v NDC často dostať do stavu straty vedomia (epileptické záchvaty, odpadnutia a pod.), a preto je potrebné, aby personál vedel poskytnúť prvú pomoc do príchodu rýchlej zdravotníckej pomoci.

- **Hranice a etický kódex**

Vzdelávanie zamerané na dodržiavanie etických hraníc vo vzťahu ku klientovi a dodržiavanie etických noriem stanovených samotným zariadením. V rámci NDC je dôležité, aby všetci zamestnanci vystupovali voči klientom jednotne a držali sa dopredu stanovených noriem, pravidiel a princípov. Dôležitou súčasťou je práca s etickými dilemami, predchádzanie narušeniu hraníc v práci s klientom a spôsob práce, ak k narušeniu hraníc došlo.

- **Typológia klientov**

Ide o vzdelávanie zamerané hlavne na identifikáciu klientely s cieľom nájsť vhodný prístup pri komunikácii a poradenstve s ňou. Môže ísť o klientov:

- agresívnych,
- manipulatívnych,

- mlčiaciach,
- distribuovaných,
- nedobrovoľných,
- suicidálnych,
- v odpore,
- apatických.

V tomto vzdelávaní ide jednak o rozpoznanie takéhoto klienta a zároveň o nácvik vhodného prístupu sociálneho pracovníka pri práci s ním.

- **Sociálne služby v okolí**

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

- **Samostatná práca s klientelou NDC**

Po období práce pod dohľadom nastáva priama práca sociálneho pracovníka so sociálnou klientelou NDC. Sociálny pracovník NDC by sa mal aj naďalej zlepšovať v poskytovaných odborných činnostiach, a to hlavne vzdelávaním s odbornými lektormi, štúdiom odbornej literatúry, navštevovaním odborných konferencií, rôznych podobných inštitúcií doma aj v zahraničí a taktiež správnu psychohygienou, tímovou alebo individuálnou supervíziou.

- **Supervízia ako pracovný nástroj**

Supervízia by mala byť základným pracovným nástrojom sociálneho pracovníka zameraná jednak na zlepšovanie si vlastných schopností pri poradenskom procese so sociálnym klientom, jednak na znižovanie rizík syndrómu burn out (vyhorenie). Supervízia taktiež môže pomôcť riešiť medziludské vzťahy na pracovisku, ako aj etické dilemy či záťažové situácie. Taktiež je možné využívať v zariadení pravidelné "klientske porady", prípadové konferencie, kde si môžu pracovníci spoločne prechádzať jednotlivé prípady a hľadať na ne spoločne riešenia.

- **Teambuilding**

Teambuilding by sa mal stať jednou zo súčastí napredovania tímu sociálnych pracovníkov v ich profesijnom raste. Ide o ciele koordinované aktivity pod vedením skúsených koučov zamerané na rôzne procesy. Či už ide o tímovú spoluprácu, zlepšenie poskytovaných služieb, napredovanie sociálnej služby, ako aj jej rozvoj. Na teambuildingu by mal byť priestor na prehĺbenie vzťahov medzi kolegami, zhodnotenie procesov, ako aj na možnosti ďalšieho rozvoja sociálnej služby.

3.2.2 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľom môže byť aj verejný subjekt, preto je nutné prihliadať aj na Zákon č. 552/2003 Z.Z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Adaptačný plán nového zamestnanca má obsahovať konkrétny termín najbližšieho hodnotiaceho stretnutia s nadriadeným pracovníkom.
- Pridelený skúsenejší zamestnanec má v rámci svojej pracovnej náplne a pracovného času vytvorený dostatočný priestor na to, aby sa mohol plnohodnotne venovať novému zamestnancovi.
- Skúšobná lehota má slúžiť na skutočné overenie si potenciálu zamestnanca na výkon práce.
- Pred podpisom pracovnej zmluvy je potrebné overiť si bezúhonnosť kandidáta na pracovnú pozíciu výpisom z registra trestov. V rámci NP BOKKÚ ide o povinnosť.

3.2.3 Príklady nevhodných postupov

- 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, „že ten zamestnanec už má byť hotový“. Práve naopak, ide o brzdiaci element pre výber a prípravu kvalitného personálu.
- Prijat' kandidáta bez toho, aby ho priamy nadriadený videl pri interakcii s klientelou zariadenia NDC.
- Prijat' kandidáta bez jasne definovaného adaptačného plánu a osoby poverenej na jeho sprevádzanie v adaptačnom procese.

3.3 Rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti

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

3.3.1 Systém vzdelávania

Kritérium, štandard a indikátor poskytujú organizácii variabilitu v realizácii vzdelávania zamestnancov v praxi (rôzne formy, procesy a pod.). Systém vzdelávania, resp. ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zo strany poskytovateľa, však má byť:

1. systematické - vychádza zo štruktúry odborných pracovníkov zabezpečujúcich rôzne činnosti NDC, je precízne naplánované a v súlade s možnosťami a potrebami poskytovateľa, ktorých východiskom je konkrétna práca a skúsenosti, resp. prax s užívateľmi sociálnej služby,

2. pravidelné - periodicita vzdelávania pre jednotlivých zamestnancov je určovaná v súlade s individuálnym plánom ich ďalšieho vzdelávania, nie je to náhodný proces,

3. špecifické - so zameraním sa na zvýšenie kompetencií týkajúcich sa pracovných činností, ktoré daný zamestnanec vykonáva, v súlade s potrebami poskytovateľa a zamestnanca zároveň. Podstatné je, aby boli vyberané vzdelávacie aktivity, ktoré čo najviac profilovo zodpovedajú potrebám a cieľom (napr. ak pracuje odborný pracovník v prvom kontakte s užívateľmi služieb, medzi ktorými sa často vyskytuje agresívne správanie, tak sa daná tematická oblasť vzdelávania zaradi do plánu, pričom vzdelávanie sa realizuje **predovšetkým zážitkovou formou** - nácviky, tréningy a pod.).

Systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzdelávania sú vzájomne prepojené a mali by vytvárať celok. Súčasťou systému vzdelávania sú písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa NDC a individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie zamestnanca. Obidva dokumenty vychádzajú z potrieb zamestnancov, poskytovateľa a užívateľov služieb a sú v pravidelných intervaloch (min. 1x ročne) aktualizované.

Súčasťou systému vzdelávania by mala byť aj realizácia úvodného/vstupného vzdelávania pre nových pracovníkov. Obsah, formu a rozsah si určuje poskytovateľ. Úvodné/vstupné vzdelávanie by mal absolvovať každý nový pracovník a jeho obsahom môžu byť napr. školenia uvedené v časti 3.2.1.

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

3.3.2 Sumarizácia úloh

- Poskytovateľ NDC pri spracuje personálnu maticu so zaznamenaním identifikovaných vzdelávacích potrieb jednotlivých zamestnancov.
- Súčasťou systému vzdelávania je realizácia úvodného/vstupného vzdelávania pre nových pracovníkov.
- Pri tvorbe a realizácii systému vzdelávania je možné využívať spoluprácu s vysokými školami, výskumnými inštitúciami a organizáciami z praxe využívajúcimi výskumom riadenú prax.
- Poskytovateľ pravidelne zisťuje záujem a potreby zamestnancov v oblasti ich vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti.

- Vzdelávanie sa realizuje najmä zážitkovou formou pri ktorej si môžu pracovníci precvičiť nové techniky a metódy práce s klientmi.

3.3.3 Príklady nevhodných postupov

- 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 považuje napr.:
- postoj, že najlepším vzdelávaním je každodenná prax,
- vzdelávanie bez stanoveného cieľa a vyhodnocovania jeho účinku,
- nerefektovanie výsledkov a účinkov vzdelávania do hodnotenia a odmeňovania a i.
- Nevhodným postupom je aj nezisťovanie potrieb zamestnancov.

3.4 Systém supervízie

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

3.4.1 Supervízia

Supervízia pomáha predchádzať chybám v odborných prístupoch a v riadení organizácie, zároveň je nástrojom na dosahovanie kvality poskytovanej sociálnej služby (Repková, 2017). V rámci sociálnych služieb je realizácia supervízie a tvorba podporných dokumentov z jej realizácie povinnosťou poskytovateľa. Supervízia podporuje, rozvíja a zároveň i „ochraňuje“ kvalitu poskytovaných služieb a bez ohľadu na uvedené kritérium a štandard ju v sociálnej sfére možno vnímať ako nevyhnutnosť a samozrejmosť v akejkoľvek práci s klientom.

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

- úvodné informácie o profile organizácie (typ organizácie, zriaďovateľ, poskytované činnosti, počet užívateľov služieb, počet zamestnancov, inovatívne prvky v poskytovanej sociálnej službe a pod.),
- východiská supervízie v súlade so strategickými cieľmi organizácie,
- komplexný program/plán supervízie s uvedením napr. cieľovej skupiny supervidovaných, druhu a formy supervízie, intenzity, resp. časového harmonogramu realizácie supervízie, jej cieľov a tematických oblastí, priestorového zabezpečenia, periodicity a pod.

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

3.4.2 Sumarizácia úloh

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

3.4.3 Príklady nevhodných postupov

- Realizácia supervízie iba supervízorom z pracoviska poskytovateľa NDC (napr. nadriadeným alebo iným pracovníkom z tímu).
- Nedodržiavanie pravidelných časových intervalov supervízie.

- Opakované dlhodobé využívanie iba jednej formy a typu supervízie (napr. kopersupervízia, intervízia a pod.).
- Absencia komplexného systému supervízie spracovaného v písomnej forme.
- Realizácie supervízie bez sledovania jej dopadov, resp. „posunu“ v kvalite poskytovanej sociálnej služby NDC.

4. Prevádzkové podmienky

4.1 Prostredie a podmienky poskytovania sociálnej služby

| | |
|-----------------------|---|
| Kritérium 4.1: | Zabezpečenie prevádzkových podmienok (najmä prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi |
| Štandard: | Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi. |
| Indikátor: | Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania. Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej sociálnej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie. Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov bytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť, disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba bytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb. |

4.1.1 Prevádzkové podmienky

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

Pre naplnenie tohto kritéria nie je potrebné mať spracovanú osobitnú smernicu, ale je nevyhnutné, aby poskytovateľ NDC mal spracovanú všetku potrebnú dokumentáciu v súlade s požiadavkami národnej legislatívy či medzinárodnými ľudsko-právnymi záväzkami.⁴¹

Významným pojmom v kontexte sociálnych služieb, a teda aj NDC, je pojem **prístupnosť** v zmysle univerzálneho navrhovania. Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím definuje univerzálne navrhovanie, resp. univerzálny dizajn takto: „Univerzálny dizajn je navrhovanie výrobkov, zariadení, programov a služieb tak, aby ich mohli využívať v najväčšej možnej miere všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav alebo špeciálneho dizajnu; univerzálny dizajn nevylučuje asistenčné zariadenia pre určité skupiny osôb so zdravotným postihnutím, ak je to potrebné.“⁴²

Podobne definuje univerzálne navrhovanie aj Rollová a Čerešňová ako také navrhovanie prostredia, produktov, programov a služieb, aby ich mohli využívať v čo najväčšej možnej miere všetci ľudia bez nevyhnutnosti úprav⁴³. Univerzálne navrhovanie má zabezpečiť prístupnosť sociálnej služby všetkým skupinám prijímateľov sociálnych služieb. Cieľom prístupnosti je umožniť všetkým užívateľom, aby mohli žiť nezávislým spôsobom života a plne sa podieľať na všetkých aspektoch života a mali rovnaký prístup k fyzickému prostrediu, doprave, informáciám a komunikácii, vrátane informačných a komunikačných technológií, ale aj k ďalším prostriedkom a službám, ktoré sú dostupné a poskytované verejnosti. V súvislosti s NDC ide predovšetkým o vnútorné a vonkajšie zariadenie budov a objektov, kde sa táto služba poskytuje, riešenie informačných, komunikačných a iných predpokladov činnosti v NDC, vrátane poskytovania informácií v zrozumiteľnej forme. V praxi teda nejde len o všeobecne známu fyzickú bezbariérovosť objektov, ale o širšie chápanie prístupnosti.

Čo sa týka zabezpečenia prístupnosti ktorejkoľvek sociálnej služby, okrem § 6 a § 64 ZoSS je významnou aj vyhláška Ministerstva zdravotníctva SR č. 259/2008 o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty

41 Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím; Vyhláška č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia; zákon č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon); vyhláška č. 533/2007 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na zariadenia spoločného stravovania a legislatívne normy BOZP a Požiarnej ochrany.

42 48 Dohovor OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Článok 2.

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

nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, v znení neskorších predpisov. Vyhláška určuje minimálne požiadavky na vnútorné prostredie aj pre NDC ako ambulantnú sociálnu službu spadajúcu pod zariadenia s dlhodobým alebo krátkodobým pobytom (§ 1 ods. 2 písm. m) vyhlášky). Vyhláška vo svojich prílohách presne určuje jednotlivé požiadavky na tepelno-vlhkostnú klímu a vetranie, na osvetlenie, insolácia⁴⁴ a iné druhy optického žiarenia, limitné hodnoty zdraviu škodlivých faktorov vo vnútornom ovzduší a špecifické požiadavky na ubytovacie zariadenia, vrátane NDC ako ambulantnej sociálnej služby. V rámci týchto požiadaviek sa určuje, že základným vybavením miestnosti je spoločný stôl, stolička pre každého užívateľa, nástenný vešiak, nádoba na odpadky a zrkadlo. Vybavenie priestorov na osobnú hygienu (uvedené v Prílohe č. 5, tabuľke č. 10a) musí spĺňať nasledujúce minimálne požiadavky: 1 umývadlo s tečúcou pitnou vodou a tečúcou teplou vodou maximálne na 10 užívateľov, jedna sprcha v zariadení, 1 záchodová misa najviac pre 10 žien, 1 záchodová misa najviac pre 10 mužov.

Bezbariérovosť priestorov musí byť v NDC stavebno-technicky zabezpečená tak, aby sa umožnilo užívanie osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie v každom priestore určenom pre prijímateľov NDC.

4.1.2 Sumarizácia úloh

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

4.1.3 Príklady nevhodných postupov

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

⁴⁴ § 1 ods. 1 písm. X) vyhlášky č.259/2008 Z.z. - insoláciou expozícia priaznivým aj nepriaznivým účinkom slnečného žiarenia prenikajúceho cez osvetľovacie otvory do vnútorného priestoru budovy

4.2 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

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

4.2.1 Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe

Informovanosť o poskytovanej sociálnej službe je súčasťou informačnej stratégie poskytovateľa. Informačná stratégia by mala využívať rôzne (aj marketingové) nástroje, napr. komunikačné kanály, pravidlá pre obsah, rozličné formy spracovávania a podávania informácií a pod.

Obsah a forma informácií sa spravidla líšia podľa toho, komu a na čo sú určené (iné informácie sú určené pre záujemcov o sociálnu službu, iné pre jej užívateľov a iné pre potenciálne spolupracujúce organizácie). Informácie o poskytovanej sociálnej službe sú v pravidelných intervaloch a podľa aktuálnej potreby/zmeny aktualizované.

Základné informácie o sociálnej službe spravidla obsahujú kedy, kde, kto, čo, komu, ako, začo a s akým cieľom poskytuje. Ďalej ide o informácie týkajúce sa času poskytovania sociálnej služby, miesta, prípadne zmeny miesta (napr. pri terénnych aktivitách), kto je zodpovedný za manažment a poskytovanie sociálnej služby, jej štruktúrovaný obsah,

akej cieľovej skupine je určená, informácie o bezodplatnosti služieb a pod. Využitie komunikačných kanálov, resp. ich typu, závisí aj od cieľovej skupiny. Pri mládeži a dospelých klientoch to môžu byť predovšetkým webová stránka poskytovateľa a rôzne sociálne siete (napr. facebook, twitter, instagram, a i.), pri starších osobách najmä distribúcia letákov v printovej forme, vývesné tabule, príp. realizované informačné stretnutia.

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

4.2.2 Sumarizácia úloh

- Vypracovaná a realizovaná krátkodobá základná stratégia komunikácie so špecifikáciou metód a predpokladaným dosahom; využívanie informačných kanálov podľa najvyššieho dosahu cieľovej skupiny nielen elektronickou formou (internetové bannery, facebook, e-mail, skype a i., vybrané médiá (rádiá, TV, webové portály).
- Informačné podujatia/pracovné stretnutia so zameraním na prezentáciu NDC.
- Plagáty, letáky, informačné materiály na nadväzné služby a ďalšie dôležité/potrebné organizácie (napr. pre prípady krízovej intervencie a i.).
- Informácie na webovom sídle a ďalších miestach, kde sú zverejnené informácie, sú pravidelne aktualizované.
- Pre správu webového sídla je v tíme osoba s adekvátnymi technologickými vedomosťami a zručnosťami.
- Dostupnosť a zrozumiteľnosť informácií si poskytovateľ overuje obdobnými cestami, ako sú uvedené pri kritériu 2.9 Zisťovanie spokojnosti.
- Poskytovateľ aktívne využíva populárne formy informovania, napr. cez sociálne siete.
- V prípade, že sa na poskytovateľa vzťahujú povinnosti súvisiace so zverejňovaním zákonom daných informácií (napr. zverejňovanie objednávok/zmlúv/faktúr), je dôležité nezanedbať túto povinnosť.

4.2.3 Príklady nevhodných postupov

- Neskorá aktualizácia informácií o zmenách v poskytovanej sociálnej službe NDC.
- Komplikovaný, obsiahly a ťažko čitateľný obsah informácií pre záujemcov a užívateľov NDC.
- Nevhodná forma a spôsob realizácie informačnej stratégie.

4.3 Výročná správa

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

4.3.1 Výročná správa

Neverejní poskytovatelia sociálnej služby a poskytovatelia sociálnej služby, ktorí sú právnickými osobami založenými obcou alebo vyšším územným celkom, sú povinní vypracovať každoročne výročnú správu o činnosti a hospodárení sociálnej služby (ďalej len „výročná správa“).⁴⁵

Medzi povinnosti poskytovateľa v tejto oblasti patrí:

- zverejnená výročná správa alebo záverečný účet v stanovenom termíne (15. júla príslušného kalendárneho roka),
- výročná správa spracovaná podľa zákonom ustanovenej štruktúry,
- zverejnenie výročnej správy viacerými informačnými kanálmi a v zrozumiteľnej podobe

⁴⁵ V zmysle § 67a ods. 1 ZoSS.

- (web organizácie, dostupná v tlačenej forme u poskytovateľa),
- ustanovená zodpovedná osoba za spracovanie dokumentov k výročnej správe,
- výročnú správu podpisuje zhotoviteľ,
- spolupráca kľúčových zamestnancov pri tvorbe výročnej správy a oboznámenie všetkých zamestnancov s ňou,
- vhodne upravená výročná správa a dostupná pre cieľovú skupinu

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

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

4.3.2 Odporúčania

- Obsah výročnej správy napĺňa náležitosti taxatívne uvedené v legislatíve.
- Výročná správa je svojim dizajnom a uvedenými informáciami využívaná poskytovateľom NDC ako ukazovateľ „kvality“ organizácie (pre iné organizácie, ako i pre potenciálnych záujemcov a užívateľov).

4.3.3 Príklady nevhodných postupov

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

4.4 Pravidlá prijímania darov

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

4.4.1 Prijímanie darov

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 NDC povinný mať vypracované písomné postupy prijímania darov aj pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania týchto darov. V praxi to znamená, že poskytovateľ má spracovanú internú smernicu o prijímaní darov.

Smernica má obsahovať:

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

Prijímanie darov v sociálnych službách sa riadi Občianskym zákonníkom. V Občianskom zákonníku ide o časť **darovacia zmluva**, ktorá je vymedzená v §§ 628 - 630, o ktorú sa opiera interná smernica poskytovateľa. Dar môže predstavovať vec, právo alebo sľub

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

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

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

Zverejňovanie darovacích zmlúv sa bežne realizuje na webovej stránke poskytovateľa sociálnych služieb a zároveň sa sumarizačná informácia o prijatých daroch zverejňuje vo výročnej správe alebo ročnej závierke poskytovateľa NDC. Vzory darovacích zmlúv sú dostupné na internete.

4.4.2 Sumarizácia úloh

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

4.4.3 Príklady nevhodných postupov

- Poskytovateľ nemá spracovaný interný systém prijímania darov a dary prijíma bez darovacích zmlúv, resp. s nesprávnymi darovacími zmluvami.
- Poskytovateľ nerieši prijímanie anonymných darov a darov nepatrnej hodnoty.

Záver

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

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

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

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

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

Ak dokážete toto všetko úspešne naplňovať, nemusíte sa obávať ani hodnotenia podmienok kvality a budeme skromne veriť, že vám pri tom pomáhala 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/support-from-the-council/needs-assessment-by-social-services.html>
- CANGÁR, M., KRUPA, S. 2015. Význam podmienok kvality sociálnych služieb v procese transformácie a deinštitucionalizácie. IA MPSVR SR. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-00-7. Dostupné online: https://www.ia.gov.sk/data/files/np_di/publikacie/Vyznam_podmienok_kvality_socialnych_sluzieb_v_procese_transformacie_a_deinstitucionalizacie.pdf
- DUDLEY, J. R. 2013. Social Work Evaluation: Enhancing What We Do. Lyceum Books. ISBN1935871404. GABURA, J. 2013. Teória a proces sociálneho poradenstva. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89238-92-7.
- GABURA, J. 2015. Teória komunikácie v kontexte pomáhajúcich profesií. Nitra: UKF. ISBN 978-80-558-0873-4.
- IA MPSVR SR, 2015. Príručka pre zapojené subjekty do národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni. [online] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: [http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU\(1\).pdf](http://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/Priloha_c._3_Oznamenania_Prirucka_pre_zapojene_subjekty_do_NP_PVSSKIKU(1).pdf)
- IA MPSVR SR. Metodiky KC, NDC a NSSDR. [online] © Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: <http://www.npkiku.gov.sk/metodiky-kc-ndc-a-nssdr-standardy-kc/index.html>.
- MANAGEMENT MANIA. Analýza MOST (MOST Analysis). [online] © 2011-2016 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
- REPKOVÁ, K. 2015. Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb - metodické východiská. Bratislava: IVPR, 2015. [online] [cit. 2017-07-12]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf>
- REPKOVÁ, K. 2017. Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve. Bratislava: IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.
- SEDEN, J. 2005. Counselling Skills In Social Work Practice. London: McGraw-Hill Education. ISBN 0335 21649 8.
- Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce. Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce. [online]. Dostupné z: <http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2018/11/Etický-kódex-1.pdf>
- TOKÁROVÁ, A. et al. 2003. Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce. Prešov: Akcent Print. ISBN 80-968367-5-7.

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
Zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov.
Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).
Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon), v znení neskorších predpisov.

Prílohy

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, majúci 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 profesionálnych limitov a uznania hraníc odbornej spôsobilosti a kompetencie;
 - sústavné vzdelávanie na udržiavanie, zdokonaľovanie a dopĺňanie vedomostí a profesionálnych 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 zmlouvou alebo inou obdobnou zmlouvou.
- (2) V zamestnávateľských organizáciách a na pracovisku aktívne spolupôsobí pri vytváraní takých pracovných podmienok, ktoré umožnia:
 - poskytovanie kvalitných služieb sociálnej práce,
 - profesionálnu starostlivosť o seba, najmä prostredníctvom sústavného vzdelávania a pravidelnej supervízie,
 - predchádzanie a odstránenie všetkých foriem diskriminácie a násillia na pracovisku,
 - uplatňovanie etických záväzkov vyplývajúcich z tohto kódexu.

2.4 Zodpovednosť voči kolegom

- (1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce rešpektuje vedomosti, spôsobilosti a praktické skúsenosti kolegov a ostatných odborných pracovníkov.
- (2) Pri odlišných pracovných postupoch berie ohľad na rozmanitosť a podporuje kolegiálnu diskusiu a dialóg.
- (3) Povinnosťou sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce je venovať sa klientom svojich kolegov s profesionálnym prístupom a citlivosťou.

- (4) Pri spoločnej zodpovednosti za klientov v rámci inštitúcie je predpokladom kolegiálnej spolupráce vzájomná dôvera a dohoda ohľadom spoločného postupu poskytovania služieb sociálnej práce.
- (5) Nevyjadruje sa znevažujúco a pejoratívne o svojich kolegoch pred klientmi a v rozhovoroch s nimi.
- (6) Pri podozrení z neprofesionálneho alebo eticky necitlivého správania svojho kolegu využije ako prvotný nástroj kolegiálne upozornenie. Pripomienky k práci kolegu vyjadruje na vhodnom mieste a primeraným spôsobom.
- (7) Činnosť sociálnej práce vykonáva interdisciplinárne v kooperácii s inými profesiami ako aj so všetkými osobami a inštitúciami, ktoré môžu napomôcť k optimálnemu sociálnemu fungovaniu klientov.
- (8) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce iniciuje a zapája sa do diskusií týkajúcich sa etiky so svojimi kolegami a zamestnávateľmi.

2.5 Zodpovednosť voči profesii

- (1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce udržiava a vyzdvihuje etické hodnoty, odborné poznatky a poslanie profesie sociálna práca.
- (2) Snaží sa získavať a rozvíjať odborné poznatky a uplatňovať ich v profesionálnej praxi, a to najmä
 - prostredníctvom nových prístupov, metód a techník, vrátane využívania nových digitálnych technológií,
 - aktívnou participáciou na výskumoch,
 - spoluprácou so školami sociálnej práce,
 - aktívnou účasťou na odborných diskusiách, seminároch, konferenciách alebo videokonferenciách,
 - konštruktívnou a zodpovednou kritikou nevhodnej praxe,
 - publikačnou činnosťou,
 - sústavným vzdelávaním.
- (3) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce neustále udržiava profesionálne vystupovanie na úrovni vysokého štandardu. Uvedomuje si, že jeho profesionálne správanie ovplyvňuje dôveryhodnosť a verejnú mienku o profesii. Vyhyba sa takému konaniu, ktoré by spôsobilo zlú reputáciu profesie.
- (4) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce 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 trestaní.
- (3) Aktívne pôsobí na rozšírenie možností a príležitostí k zlepšeniu kvality života pre všetkých občanov, a to s osobitým zreteľom k znevýhodneným a marginalizovaným jedincom, skupinám a komunitám.
- (4) Napomáha snahe profesionálneho spoločenstva sprístupniť služby sociálnej práce čo najširšej verejnosti.
- (5) V prípadoch humanitárnej katastrofy, pandémie alebo inej závažnej krízovej situácie by sociálny pracovník a asistent sociálnej práce mal v čo najväčšej miere poskytnúť profesionálne služby, a to aj nad rámec svojich pracovných povinností.
- (6) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce participuje na vytváraní a podporovaní opatrení a 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 efektívnosť a prospešnosť,
 - skutočnosť, že zdroje v spoločnosti sú limitované.

- (3) Je preto užitočné, aby sa sociálny pracovník a asistent sociálnej práce zoznamoval s dilemami svojej profesie, bol spôsobilý ich kriticky reflektovať a systematicky postupovať pri konfrontácii s nimi 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. Závaznosť etického kódexu

- (1) Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vykonáva sociálnu prácu v súlade s etickým kódexom a podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- (2) Poznanie, dodržiavanie a šírenie princípov etického kódexu sa odporúča aj u študentov sociálnej práce, najmä vzhľadom na výkon odbornej praxe.
- (3) Komora má povinnosť prijímať podnety ohľadom podozrenia z porušenia pravidiel etického správania. Podnet môže podať ktokoľvek, vrátane užívateľov služieb, kolegov a zamestnávateľov.
- (4) Orgánom komory kompetentným posudzovať podnety vo veci porušenia etického kódexu je disciplinárna komisia, ktorej činnosť a postavenie upravuje disciplinárny poriadok.

5. Záver

- (1) V procese vzniku a revízie etického kódexu bolo prihliadané k nasledujúcim dokumentom:
Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
medzinárodný etický kódex Vyhlásenie etických princípov (IFSW/ IASSW, 2018),
Etický kódex sociálnych pracovníkov Slovenskej republiky (1997),
iné národné kódexy sociálnej práce.⁹

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

(3) Uvedomujúc si, že etický kódex nemôže nahradiť vlastnú, vnútorne motivovanú zodpovednosť sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, predstavuje minimálne štandardy eticky zodpovedného konania pri výkone sociálnej práce.

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

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

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

V Bratislave dňa 27.4. 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.

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 kódex sociálnych pracovníkov Českej republiky (2006), švajčiarsky Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz (AS, 2010) a rakúsky Ethische Standards - Berufspflichten für SozialarbeiterInnen (OBDS, 2004).

Príloha č. 2

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

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

- ADAM, P., LULEI, M. 2018. *Záujmová činnosť*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-42-7. Dostupné na: https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Metodiky%202018%20ISBN/Zaujmov%C3%A0cinnosť%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/Metodiky%202018%20ISBN/Komunitna%20rehabilitacia%202018.pdf
- ČEREŠŇÍKOVÁ, M. 2017. *Kluby pre matky detí*. Bratislava: IA MPSVR SR. ISBN: 978-80-89837-11-3. Dostupné na: https://www.npkiku.gov.sk/data/files/np_kiku/dokumenty/Kluby%20pre%20matky%20s%20detmi%20blok.pdf
- ČEREŠŇÍKOVÁ, 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



9 788089 837687