

Implementácia štandardov kvality sociálnych služieb

so zameraním na opatrovatel'skú službu

Spracoval: Andrej Mátel a kol.



Človek a sociálne služby

Človek / ľudia s potrebou kvalitných sociálnych služieb	
POSKYTOVATEĽ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB	ŠTÁT
<p>Poskytované sociálne služby + Implementované štandardy kvality</p>	<p>Zákonné rámce sociálnych služieb a štandardy kvality (zákon o sociálnych službách a príloha č. 2 tohto zákona)</p>

Zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb (kvality života prijímateľov sociálnych služieb???)

<p>Podpora poskytovateľov sociálnych služieb</p> <ul style="list-style-type: none"> - vzdelávanie (interné, externé) - supervízia - „audity kvality“ - zisťovanie spokojnosti a iné 	<p>Inšpekcia MPSVR vykonáva dozor nad dodržiavaním zákona o sociálnych službách</p>
--	--

Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku **terénnou formou**

§ 41 opatrovateľská služba

Podporné služby

§ 57 podpora samostatného bývania

Kto sú účastníci odborného seminára?

Priestor pre predstavenie účastníkov seminára ...

Čo sa všetko podarilo u Vášho poskytovateľa vzhľadom na **štandardy** kvality?

Čo bolo pre Vás podporné (vzdelávanie, pomoc externej firmy, supervízia, dobrá skúsenosť z iného zariadenia...)?

Akú pomoc by ste ešte očakávali?

Čo očakávate od tohto odborného seminára?

Zamerané na rozvoj kompetencií manažmentu a odborných zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb v procese implementácie štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby do praxe v súlade so zákonom o sociálnych službách a prílohou č. 2 tohto zákona

*Učíme sa spoločne... Vy ste odborníci na sociálne služby...
Môžeme si zdieľať dobré skúsenosti alebo prekážky implementovania štandardov kvality.*

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v z.n.p.

Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<p>Manažovanie systému kvality</p>	<p><u>Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách</u></p> <p>Brichtová, L. et al. <i>Riadenie a manažment prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť</i> (2015)</p> <p>Kovaľová, M., Buzala, O. <i>Kvalita sociálnych služieb v kocke</i> (2015)</p> <p>Šmída, F. <i>Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě</i> (2007)</p>
<p>Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd</p>	<p>Medzinárodné deklarácie a dohovory o ľudských právach</p> <p>Ústava SR a národné ľudsko-právne legislatívne dokumenty</p> <p>Mátel, A. <i>Dilemy rešpektovania ľudskej dôstojnosti a ľudských práv v sociálnej práci a v sociálnych službách</i> (2022)</p> <p>REP KOVÁ, K. <u><i>Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve</i></u> (2017)</p> <p>Cangár, M., Matiaško, M. a kol. <u><i>Ľudské práva (Ako na to). Metodika implementácie Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím.</i></u> (2018)</p>

Procedurálne štandardy kvality	Repková, K. (ed.) <i>Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov SS – metodické východiská</i> (2015)
Personálne štandardy kvality	Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny Mátel, A., Schavel, M. (eds.) <i>Supervize (nejen) v sociální práci a sociálních službách</i> (2019)

- Zákon č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- Účinnosť od 26.októbra 2022 / 1. novembra 2022 (štandardy);
- Inšpekcia je v ňom chápaná ako dozor nad dodržiavaním povinností podľa osobitných predpisov (zákon o sociálnych službách...) pri poskytovaní sociálnych služieb v rozsahu - plnenia povinností poskytovateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2.

- plnenia povinnosti vykonávať činnosti, ktoré majú charakter sociálnej služby, len na základe ich zápisu do registra sociálnych služieb.

1. Ciele sociálnych služieb

Hodnotová základňa kvality (Repková, 2015):

- podporovať nezávislosť a autonómiu prijímateľov sociálnych služieb,
- podporovať začleňovanie a integráciu všetkých, ktorí ich využívajú,
- majú vychádzať z rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov („jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),
- majú byť založené na partnerskej spolupráci rozličných subjektov,
- majú byť kvalitné,
- majú byť založené na rovnosti bez diskriminácie.

2. Kvalita „na papieri“ a v praxi



(Ne)rovnováha dokumentácie a praxe



Kľúčové zásady dokumentácie

„Nič o nás bez nás“

- Dokumentácia by mala **zodpovedať realite** poskytovanej sociálnej služby.

- Na jej tvorbe / revízii by mali **participovať** (v oblastiach, ktoré sa ich priamo dotýkajú)
 - pracovníci poskytovateľa sociálnych služieb (sociálni pracovníci, opatrovatelky),
 - klientky a klienti,

- Dokumenty by mali / môžu **poznať** (v závislosti od ich obsahu)
 - pracovníci poskytovateľa sociálnych služieb,
 - klienti a klientky, ich rodinní príbuzní,
 - verejnosť (**princíp transparentnosti**).

3. Manažovanie systému kvality

Kvalitné sociálne služby robia primárne ľudia, ale potrebné je ich manažovanie vzhľadom na:

- ✓ jednotný prístup,
- ✓ spoločné ciele,
- ✓ odborné postupy,
- ✓ interdisciplinárne prepojenie,
- ✓ celostný (holistický) prístup k prijímateľom sociálnej služby,
- ✓ jednotnú dokumentáciu pri poskytovaní sociálnej služby.

Štandardy kvality nie sú one man/ woman show

Manažér kvality

- ✓ koordinuje činnosť implementačného tímu a pripomína im vlastné úlohy v rámci štandardov kvality,
- ✓ je zodpovedný za systém riadenej dokumentácie (vrátane jednotného štýlu, číslovania a prehľadnosti),
- ✓ koordinuje vytvorenie a aktualizáciu „príručky kvality“,
- ✓ pripomína pravidelnú evaluáciu.

- Štandardy kvality nie sú o 1 pracovníkovi.
- Tímová práca – interdisciplinárny tím: manažér kvality, riaditeľka, sociálny pracovník, vybrané opatrovatel'ky...
- Každý v ňom má vlastnú zodpovednosť, v rámci ktorej:
 - pozná všetky kľúčové dokumenty a ich obsah – vrátane toho, aby zodpovedali realite v zariadení;
 - pozná históriu ich vzniku, vrátane zapojenia klientov a pracovníkov do procesu ich vzniku (v oblastiach, ktorých sa to týka);
 - prináša štandardy kvality „do praktického života“;
 - vie poskytnúť dôkazy;
 - je zodpovedný za pravidelnú evaluáciu a zmenu.

„Dnes si nepamätáme, čo sme robili včera / pred týždňom / pred mesiacom“

- Centrálny vedený dokument o štandardoch kvality a ich plnení v danej organizácii
- Pomôcka prehľadnosti napĺňania kritérií konkrétnych štandardov kvality
 - *jasné*
 - *stručné*
 - *vzájomne prepojené*
 - *prehľad o dokumentoch a iných „dôkazoch“*
 - *zaznamenaný proces vzniku a implementácie daného štandardu kvality*
 - *otvorené pre evaluáciu / revíziu*

„Príručka kvality“ – príklad z praxe

Kritérium:

Štandard: ... (zákon)

Praktická realizácia:

Základné interné predpisy:

Súvisiace interné predpisy:

Participácia na vzniku / revízii

- ***Zapojenie klientov na procese revízie***

Dátum: *výbor prijímateľov*

všetci klienti

- ***Zapojenie pracovníkov na procese revízie***

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Webová stránka, nástenka, kancelárie

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

Periodicita vnútorného monitorovania:

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

Štandardy kvality v praxi. Koho sa to týka?

Kvalitné sociálne služby

Človek / ľudia

Rodina
(dôverník)
Príbuzní
Priatelia
Komunita



Iné odborné služby
(lekár, psychológ a pod.)

Inšpekcia (MPSVaR SR)

Pracovníci
- odborní
(kľúčoví)
- obslužní
Manažéri
Supervízor

Implementačný tím ŠK
Manažér kvality

Zriadovateľ /
majiteľ

4. Základné ľudské práva a slobody

Úvodné poznámky:

Nositeľmi ľudských práv sú všetky osoby, čo znamená:

- nemožno ich nikomu odňať (ani osobám, ktoré majú súdom obmedzenú spôsobilosť na právne úkony);
- ide o práva všetkých osôb pri poskytovaní sociálnej služby;
- vždy ide o práva medzi právami, čiže vyžadujú si aj zodpovednosť;
- aj pracovníci sú ľudské osoby a nositelia ľudských práv;
- jestvuje istá „hierarchia“ práv.

Moje práva končia tam, kde začínajú práva iných.

Práva pri poskytovaní sociálnej služby

§ 6 zákona č. 448/2008 Z. z.

- Adekvátna sociálna služba +
 - realizovať základné ľudské práva a slobody, zachovávať ľudskú dôstojnosť,
 - aktivizovať osobu k sebestačnosti, zabráňovať sociálnemu vylúčeniu,
 - podporovať začlenenie do spoločnosti,
- informovať zrozumiteľne o sociálnej službe (aj cenník);
- náhrada škody spôsobenej poskytovateľom služby;

- Ľudské práva nie sú samostatná oblasť, ale súčasť všetkých kritérií
- Osobitne (nové) v procedurálnych PK: *Ochrana pred zlým zaobchádzaním; právo slobodne komunikovať; právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou; právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony; dôverník v sociálnych službách.*
- V personálnych PK (nové): *Personál poskytovateľa sociálnych služieb je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnych služieb.*
- V prevádzkových PK (nové): *Prijímateľom pobytových sociálnych služieb je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám a pod.*

5. Procedurálne štandardy kvality

Filozofia štandardov - Podpora nezávislého života v komunite

Právo osôb so zdravotným postihnutím na nezávislý život (čl. 10 Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím)

- mať prístup k primeranej podpore pre život v komunite a rovnakú škálu možností a rovnaký stupeň sebaurčenia ako ľudia bez zdravotného postihnutia,
- nezávislý život zvyšuje kvalitu života osôb so zdravotným postihnutím, prispieva k ich sebavedomiu a sebestačnosti a zlepšuje ich interakcie s ostatnými ľuďmi v rámci komunity,
- komunitné služby vyžadujú individualizovaný prístup založený na potrebách a preferenciách každého používateľa.

1.1 kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby

1.2 kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom

1.3 kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

1.4 kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

~~**1.5 kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby (NEHODNOTÍ SA)**~~

1.6 kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

1.7 kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia

1.8 kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

1.9 kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

1.10 kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

1.11 kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností

1.12 kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru

1.13 kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

1.14 kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

~~**1.15 kritérium: Dôverník v sociálnych službách (NEHODNOTÍ SA)**~~

Hodnotová základňa kvality sociálnych služieb

- majú podporovať *nezávislosť a autonómiu* klientov (nie službami zvyšovať ich závislosť),
- majú podporovať *začleňovanie a integráciu* (nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľov z komunity a sociálnu izoláciu),
- majú vychádzať z *rešpektovania individuálnych potrieb* prijímateľov sociálnych služieb („jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),
- majú byť založené na *rovnosti bez diskriminácie* (nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb),
- musia byť *bezpečné, dôstojné*, s rešpektom k ľudským právam a slobodám všetkých osôb.

Účel sociálnej služby

Účel opatrovateľskej služby smeruje k

- prevencii, riešeniu, zmierneniu nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- zabezpečeniu nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby...

Účel podpory samostatného bývania

- podpora samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti fyzickej osoby zameraná najmä na pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podporu pri organizovaní času, podporu pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podporu rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií, podporu spoločensky primeraného správania

Obsah sociálnej služby

Opatrovateľskou službou sa poskytujú úkony podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách. Rozsah úkonov na základe sociálnej posudkovej činnosti určuje obec v hodinách alebo podľa jednotlivých úkonov podľa prílohy č. 4. Minimálny rozsah úkonov sebaobsluhy nesmie byť nižší, ako je minimálny rozsah zodpovedajúci stupňu odkázanosti fyzickej osoby posúdený podľa prílohy č. 3, ak sa poskytovateľ sociálnej služby s prijímateľom sociálnej služby na návrh prijímateľa sociálnej služby nedohodne inak v zmluve o poskytovaní sociálnej služby (§ 41 ods. 2 zákona o sociálnych službách)

Obsah sociálnej služby

Podpora samostatného bývania je sociálna služba na podporu samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti fyzickej osoby zameraná najmä na pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podporu pri organizovaní času, podporu pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podporu rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií, podporu spoločensky primeraného správania.

V rámci podpory samostatného bývania sa poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, vykonáva preventívna aktivita, sociálna rehabilitácia.

Poslanie, vízia a ciele organizácie

Poslanie vyjadruje zmysel jej existencie. Charakterizuje, prečo organizácia pôsobí a aký má účel.

Vízia organizácie je dosiahnuteľná predstava o tom, aká si organizácia praje byť v budúcnosti.

Ciele organizácie sú vymedzené ako želaný a plánovaný stav, ktorý sa má dosiahnuť vo zvolenom čase.

Čo sa hodnotilo v PK? (príklady)

- či je strategická vízia (skr. SV) zameraná na prijímateľov, ich potreby, rozvoj a podporu;
- súlad teórie a praxe vízie, poslania, hodnôt a plánov prezentovaných v SV;
- či zamestnanci poznajú SV;
- konkrétnosť a možnosť vyhodnotenia cieľov;
- zrozumiteľnosť SV vzhľadom na cieľové skupiny klientov; či sa prijímatelia (a rodinní príslušníci) mali možnosť k nej vyjadriť;
- dostupnosť SV na verejne dostupných miestach.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Poskytovateľ nemá definovanú strategickú víziu, poslanie, hodnoty, ciele, stratégiu a plán,
- Poskytovateľ nepresadzuje partnerský a individuálny prístup k prijímateľom.
- Strategická vízia nie je zverejnená.
- Zamestnanci nepoznajú strategickú víziu, poslanie, hodnoty, ciele...

K 1.2 Dostupnosť sociálnej služby

- dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa / ak nevhodnosť – odporúčanie iného poskytovateľa
- nediskriminácia
- „vážne mienený nesúhlas“ – nemôže byť poskytovaná sociálna služba proti vôli človeka

Štyri dimenzie dostupnosti

1. Geografická (vzdialenosť a časová dostupnosť)

- **Časová dostupnosť** (do akej doby/ do koľko minút by sa záujemca/prijímateľ SS dostal k poskytovateľovi).
- **Miestna dostupnosť** (aby bola dostupná tam, kde sa okruh záujemcov/prijímateľov reálne nachádza).

2. Finančná (možnosť zabezpečiť si službu svojim príjmom)

- **Cenová dostupnosť**: Sociálne služby by sa mali poskytovať všetkým osobám, ktoré ich potrebujú (univerzálny prístup) buď bezplatne alebo za cenu, ktorá je pre jednotlivca prijateľná.

3. Sociálna (dostupnosť pre všetky vrstvy obyvateľstva)

4. Informačná – prístup k informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií a systémov.

- transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný písomný postup pri uzatváraní zmluvy; bez diskriminácie.

Čo sa hodnotilo?

- či je v postupe nastavený obsah stretnutí so záujemcami;
- či sú v postupe aj pravidlá pre uzatvorenie, ale aj odmietnutie zmluvy;
- kto informuje (či sú určení poverení zamestnanci);
- postup v prípade dodatkov k zmluvám (napr. zhoršený zdravotný stav) využívanie alternatívnych metód komunikácie so záujemcami;
- dostupnosť informácií o uzatvorení zmluvy a pod.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Nejasné alebo chýbajúce náležitosti zmluvy.
- Zmluvy uzatvárané v tiesni.
- Nesúlاد úhrad s rozsahom vykonávaných činností.
- Podpisovanie zmlúv v zastúpení bez právneho dôvodu.
- Poskytovateľ neprerokováva so záujemcom obsah a účel zmluvy (práva a povinnosti).
- Poskytovateľ uzatvára novú zmluvu so záujemcom alebo dodatky s prijímateľmi, ktorí neboli schopní, s ohľadom na zdravotný stav, porozumieť informáciám a nevyužíva alternatívne metódy.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ predložil dostupnú dokumentáciu, ktorej súčasťou bola smernica Podmienky kvality, kde je zadaný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Vzor žiadosti o poskytnutie sociálnej služby má zverejnený aj na webovom sídle, chýba tam však presný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní opatrovateľskej služby. Predložené osobné spisy prijímateľov obsahujú zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb, nie sú v nich však vyšpecifikované úkony, ktoré sú poskytované v rámci poskytovania opatrovateľskej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb má skôr všeobecný charakter. Spisová dokumentácia prijímateľa obsahuje taktiež „Dohodu o ukončení poskytovaných sociálnych služieb.“ V danej dohode je uvedený dátum ukončenia poskytovania sociálnych služieb a číslo zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, na základe ktorej bola opatrovateľská služba poskytovaná. Takáto forma ukončenia zmluvných vzťahov nemá oporu v zákone o sociálnych službách, nakoľko môže zakladať nerovnováhu v postavení jednotlivých strán zmluvného vzťahu (najmä oslabenú pozíciu prijímateľa).

Čo je nové vzhľadom na PK?

- V štandardoch kvality sa explicitne zdôrazňuje, že *prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby, čo súvisí s K 1.2 podľa ktorého žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná služba proti jeho vôli.*
- Pre prípady uvedené v predošlom bode, je podľa štandardov poskytovateľ sociálnej služby povinný *poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.*

Čo sa hodnotilo?

- pracovné postupy na všetky poskytované činnosti (písomne vypracované konkrétne návody, dostupné a zverejnené); **holistický prístup**;
- ich zrozumiteľnosť pre príslušných zamestnancov (napr. opatrovateľský proces zrozumiteľný pre opatrovateľky);
- či ich zamestnanci poznajú a uplatňujú;
- miera podpory **aktívnej účasti prijímateľov a ich spolurozhodovanie**;
- uplatňovanie inovatívnych vedeckých poznatkov a pod.

Konkrétne odborné činnosti

Opatrovateľská služba (§ 41)

- Proces opatrovateľskej činnosti
- Základné sociálne poradenstvo

Podpora samostatného bývania (§ 57)

- Sociálne poradenstvo (základné aj špecializované)
- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- Preventívna aktivita
- Sociálna rehabilitácia

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Poskytovateľ nemá definované postupy a pravidlá.
- Pravidlá má napísané ale nerealizuje ich.
- Zložito napísané postupy, ktorým zamestnanci nerozumejú.
- Zamestnanci nepoznajú aktuálne pracovné postupy, v praxi postupujú intuitívne.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ sociálnej služby má čiastočne písomne vypracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu poskytovania sociálnej služby, ktoré sa majú vykonávať odborne..., ale v praxi ich nerealizuje.

- Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa, prostredníctvom ktorých môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote.
- Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa, jeho veku, jeho zdravotnému stavu, individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností, vrátane úkonov starostlivosti o seba.
- Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby je cieľavedomá činnosť zameraná na zachovanie, obnovu alebo rozvoj jeho osobnostných a individuálnych schopností.

- Osobná sieť (rodina, príbuzní, priatelia, spolužiaci, kolegovia a pod.),
- Podporná sociálna sieť – rozličné inštitúcie pomoci a služby v komunite, regióne a na úrovni štátu. Rozličné oblasti:
 - ✓ ZDRAVOTNÁ oblasť
 - ✓ PSYCHICKÁ oblasť
 - ✓ SOCIÁLNA oblasť,
 - ✓ Oblasť VZDELÁVANIA a KULTÚRY
 - ✓ DUCHOVNÁ oblasť

K 1.7 Podpora v oblasti zdravia

Štandard (pre OS): Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

K 1.8 Prevencia krízových situácií

- Identifikovanie krízových situácií na základe praxe – podrobné spracovanie metodiky ako postupovať keď...;
- preventívna úroveň predchádzania ohrozenia zdravia alebo života;
- ochrana personálu pred zlyhaním v krízovej situácii;
- netelesné a telesné obmedzenia v súlade so zákonom;
- krízové plány na predchádzanie a riešenie mimoriadnej udalosti v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia ochorenia COVID-19 spôsobenej koronavírusom (SARS-CoV-2);

Čo sa hodnotilo v PK? (príklady)

- konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby („rizikové plány“);
- vyhodnocovanie účinnosti prijatých preventívnych opatrení;
- určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne zadefinovaných prípadoch a pod.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ nepredložil rizikové plány jednotlivých prijímateľov. Zamestnanci v rozhovoroch tvrdili, že rizikové plány nepoužívajú a nevedú. Poskytovateľ pri hodnotení na mieste nepredložil Register telesných a netelesných obmedzení a vychádzajú z rozhovorov so zamestnancami, títo nepoznajú jeho účel a funkciu, neovládajú zákonné postupy definované v danej oblasti. Poskytovateľ nedisponuje krízovým plánom vo vzťahu k pandemickému ochoreniu COVID-19 v hodnotenej sociálnej službe. Poskytovateľ sociálnej služby nemá zistené oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody, a nemá vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby nemá postupy a pravidlá na zvládanie krízových situácií. Metodické postupy na riešenie krízovej situácie sú vypracované len na všeobecnej úrovni, nie sú navrhované v spolupráci s rodinou a prijímateľmi sociálnej služby.

Čo je nové vzhľadom na PK?

- V štandarde je priamo uvedený *rizikový plán* ako jeden z prostriedkov postupu a pravidiel riešenia krízy u prijímateľa sociálnej služby.
- Štandard podnecuje poskytovateľa k procesu včasného diagnostikovania rizikových a protektívnych faktorov kríz – „*aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz*“.
- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný definovať metódy, techniky a postupy krízovej intervencie (čo súvisí s kritériom 1.4) a ich preferované používanie. Ich použitie musí byť dostupné a sú súčasťou jeho individuálneho plánu (čo súvisí s kritériom 1.5).

Čo je nové vzhľadom na PK?

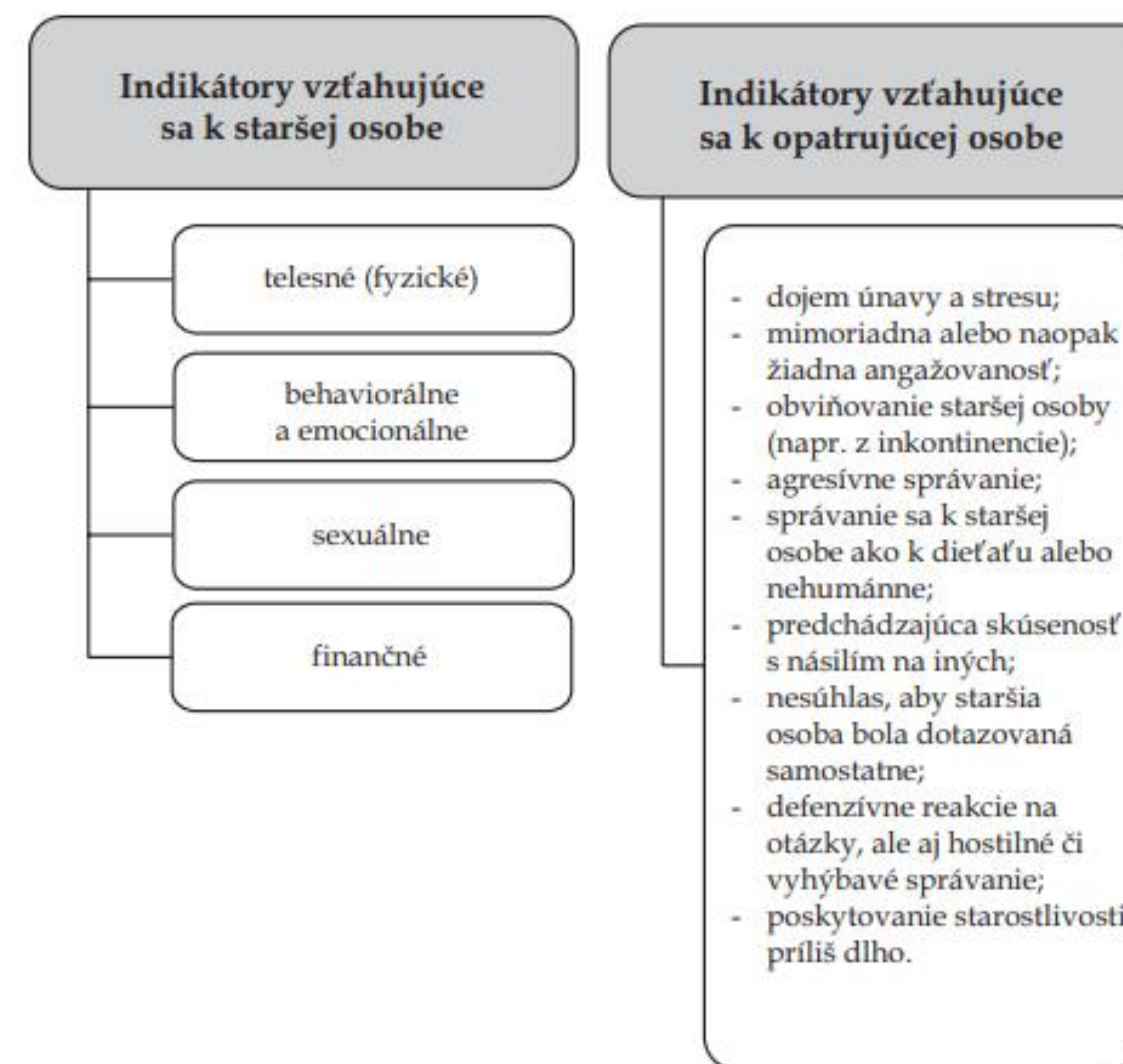
- V štandarde je uvedená prioritizácia používania alternatívneho riešenia krízových situácií namiesto používania izolácie alebo obmedzenia. Priamo sú menované deeskalačné techniky, techniky na zvládanie kríz, krízová intervencia a plánovanie rizík (rizikový plán).
- Vzhľadom na ďalšie vzdelávanie je poskytovateľ sociálnej služby povinný zabezpečiť aj vzdelávanie „*v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaníu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov.*“ Kritérium upriamuje pozornosť nielen na prevenciu utrpenia prijímateľov, ale aj zamestnancov, ktorí sú takisto nositeľmi ľudských práv a slobôd.
- Zdôrazňuje sa povinnosť poskytovateľa hlásiť všetky použitia netelesných a telesných obmedzení v súlade so zákonom o sociálnych službách.

- spôsob správania a komunikácie, ktorý vedie k zníženiu napätia u klienta aj u personálu
- skladá sa z troch častí – vyhodnotenia situácie, komunikácie (verbálnej aj neverbálnej) a taktiky vyjednávania
- pre úspešnú deeskaláciu je nutné, aby si pracovník uvedomil svoje emócie a okolnosti danej situácie, aby ich mohol správne vyhodnotiť. Pre vyhodnotenie situácie je nevyhnutné zabezpečiť dostatočný čas a priestor, ako aj informácie o príčinách a súvislostiach

1. *Popis rizikovej situácie*
2. *Aké hrozí klientovi alebo iným osobám (iným klientom, pracovníkom) nebezpečenstvo*
3. *Došlo k dákemu podobnému incidentu v minulosti?*
4. *Je si klient vedomý rizika a možných následkov? Dokáže tieto následky posúdiť?*
5. *Aký je význam tejto situácie pre klienta? Čo klient vďaka nej získa?*
6. *Akým spôsobom bude riziko minimalizované na primeranú úroveň?*

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

- **Stratégia a étos „nulovej tolerancie násilia“ vo všetkých jeho formách:**
- ✓ **fyzické násilie**
- ✓ **psychické poškodzovanie**
- ✓ **sexuálne násilie**
- ✓ **sociálne násilie**
- ✓ **ekonomické násilie**



Ochrana pred zlým zaobchádzaním

- **Ako** predchádzať jednotlivým formám násilia alebo zanedbávania? (preventívne opatrenia)
- Ako očakávané správanie **zabezpečiť** u **všetkých zamestnancov**? (systémové opatrenia vzhľadom na zamestnancov a prijímateľov)
- Ako zabezpečiť podporu prijímateľom, ktorí boli v minulosti týraní alebo zneužívaní?

K 1.10 Zisťovanie spokojnosti

- vypracovanie písomného systému na podávanie sťažností – prijímatelia aj zamestnanci (transparentný proces);
- evidencia sťažností, systém opatrení na ich riešenie;
- systém na podávanie pripomienok, námietok a návrhov od prijímateľov, ich rodinných príbuzných a iných osôb;
- či sú pripomienky a návrhy chápané ako zdroj skvalitňovania sociálnych služieb;
- zrozumiteľnosť textu;
- možnosť podávania anonymných návrhov, ústnych pripomienok;

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Poskytovateľ nemá vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok, podnetov a návrhov.
- Nemá vytvorený systém opatrení na ich riešenie.
- Nemá vypracovaný postup zisťovania spätnej väzby od prijímateľov, ich rodín a iných osôb.
- Podania a ich riešenie nie je zdokumentované.
- Podania sa nevyhodnocujú, neprijímajú sa opatrenia.
- Neznalosť pravidiel zamestnancami.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ sociálnej služby nemá vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky, avšak nepreukázal, že na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby.

Čo je nové vzhľadom na PK?

- V podmienkach kvality bolo v indikátore podrobne opísané akým spôsobom má mať poskytovateľ vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok a návrhov ku kvalite sociálnych služieb ako aj systém opatrení na ich aktívne riešenie (*písomný, v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa /pravidlá ľahko čitateľného textu/, spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa*). Okrem samotných prijímateľov boli zdôraznené *spätné väzby aj od rodín a iných osôb*. Tie v nových štandardoch chýbajú. Na konci indikátora kritéria 2.9 sa uvádzalo: *Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb*.
- V štandardoch kvality nie je venovaná pozornosť na vstupy (vnútornú formu mechanizmov/spôsobov nastavených na vyjadrenie názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu), ale na **výstupy a dostupnosť** týchto mechanizmov pre klientov - *poskytovateľ informuje a sprístupní prijímateľom sociálnych služieb mechanizmy...*

Čo je nové vzhľadom na PK?

- Štandardy zdôrazňujú hodnotovú rovinu *dôvery* vzhľadom na podávanie podnetov a sťažností.
- V nových štandardoch sa explicitne zdôrazňujú, okrem možností vnútorných mechanizmov na riešenie podnetov a sťažností, aj externé mechanizmy *možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne*, o ktorých má poskytovateľ povinnosť informovať prijímateľa.
- Ďalšou povinnosťou poskytovateľa podľa nových štandardov je *informovať prijímateľov sociálnych služieb o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožniť prístup k právnym zástupcom a vytvoriť podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí*.

K 1.11 Poskytovanie informácií

Čo sa hodnotilo?

- písomné vypracovanie pravidiel informovania záujemcov o sociálnu službu, **partnerstvo a rovnaké zaobchádzanie**;
- proces jednania so záujemcom (kto, kedy, aké informácie, v akej forme podáva, aké informácie zisťuje);
- zrozumiteľnosť a dostupnosť informovania pre záujemcov;
- komunikačné zručnosti, ich rozvíjanie u pracovníkov poskytujúcich informácie;
- ako sa komunikuje so záujemcami, ktorí nerozprávajú, majú obmedzenia alebo poruchy v komunikácii a pod.

Z rozhovorov so zamestnancami vyplýva, že o poskytovaní opatrovateľskej služby informuje záujemcov, prijímateľov a ich rodinných príslušníkov zamestnanec, ktorý je na danú úlohu poverený poskytovateľom. Zamestnanci opatrovateľskej služby priameho kontaktu neovládajú alternatívne formy komunikácie a ani ich nevyužívajú. Informácie o náležitostiach poskytovania sociálnej služby neposkytujú a žiadateľa o informáciu distribuujú na povereného zamestnanca poskytovateľa. Ten komunikuje najmä verbálne a písomne, v prípade potreby alternatívnej komunikácie postupuje skôr intuitívne.

Čo je nové vzhľadom na PK?

- V štandardoch kvality je rozšírené poskytovanie informácií v zrozumiteľnej forme o podpore a starostlivosti vzhľadom na K 2.6 aj na prijímateľov sociálnych služieb a ich blízkym osobám. Týmto sa dostáva do príslušného kritéria čiastočne obsah z K 4.2 podmienok kvality („informačná stratégia“), ktorý sa ako celok v štandardoch kvality neuvádza. V PK bolo pritom spresnené, že zrozumiteľnou formou sa rozumie písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka. V indikátore sa spomínala aj forma ľahko čitateľného textu.
- V štandardoch kvality sa nachádza obsahovo špecifická oblasť podpory v oblasti zdravia vzhľadom na ktorú poskytovateľ sprostredkováva prijímateľom sociálnych služieb a ich blízkym osobám informácie o podpore v oblasti zdravia za účelom, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia (por. K 1.7).

K 1.12 Sloboda komunikácie a súkromie

- slobodné (bez cenzúry) využívanie komunikačných prostriedkov u poskytovateľa (telefón, listy, e-mail, internet),
- súkromie v komunikácii,
- slobodný výber jazyka komunikácie a podpora (napr. prekladateľ),

K 1.13 Nezávislý spôsob života s podporou

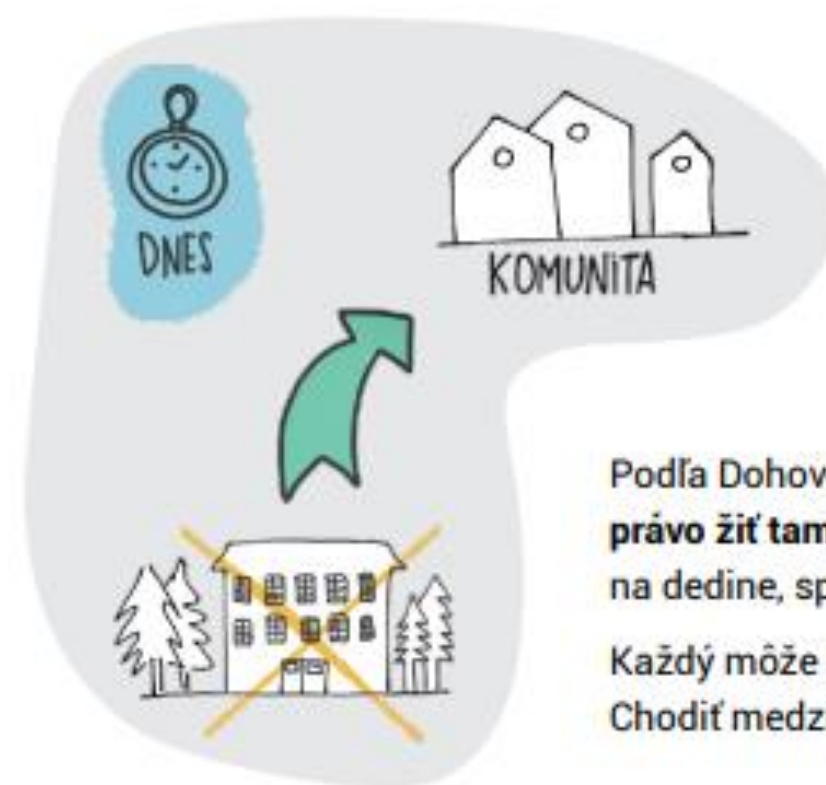
- Poskytovateľ podporuje prijímateľov pri napĺňaní ich práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou,
- informuje prijímateľov o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní,
- informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri udržaní bezpečného, finančne dostupného a prijateľného bývania v komunite,

Nezávislý spôsob života s podporou

- informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov v zapojení sa do politického a verejného života,
- podporuje prijímateľov pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov,
- informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia vybrali,
- prijímateľom sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa a aj v komunite.

K 1.13 vychádza z Dohovoru (čl. 19)

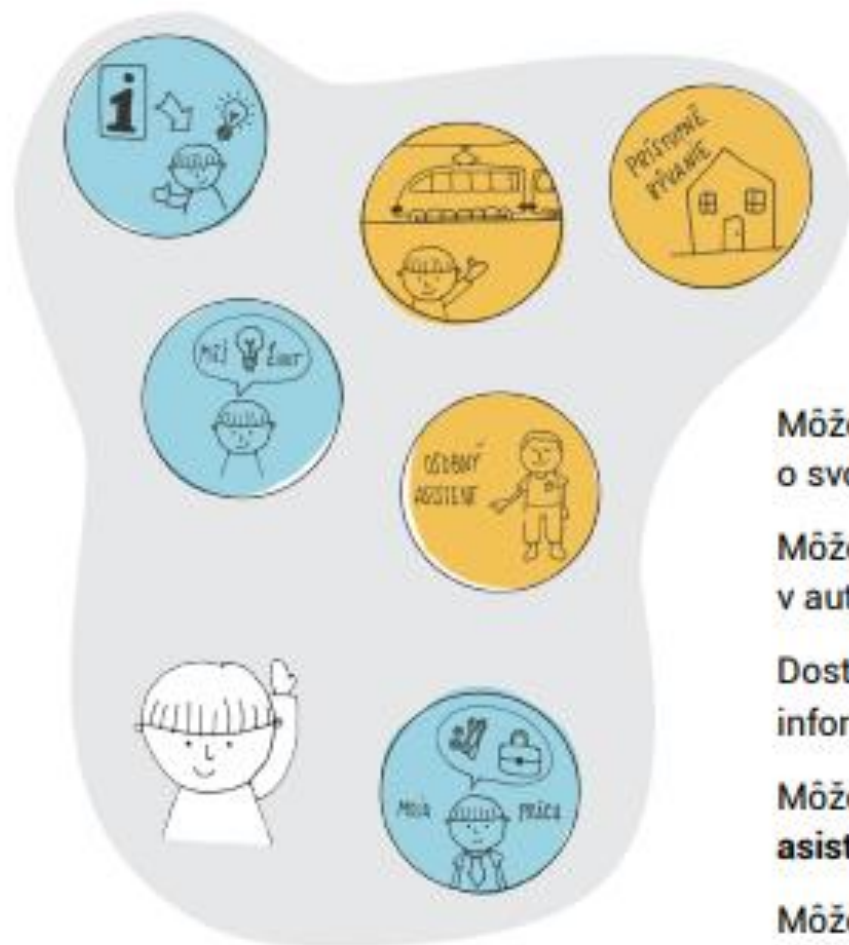
Brožúra – v zrozumiteľnom jazyku



Podľa Dohovoru majú všetci
právo žiť tam, kde chcú. V meste,
na dedine, spolu s rodinou.

Každý môže žiť nezávisle.
Chodiť medzi ostatných ľudí.





Môžem **sám rozhodovať** o svojom živote.

Môžem **cestovať** v autobusoch a vlakoch.

Dostanem **zrozumiteľné** informácie.

Môžem mať **osobného asistenta**.

Môžem normálne **bývať**.

Môžem **mať prácu**.

Nezávislý spôsob života s podporou



Môžem mať **priateľov** a kamarátov.

Môžem mať vhodné **oblečenie a jedlo**.

Môžem mať dobrého **lekára** a ošetrovateľa.

Môžem mať **manžela alebo manželku** a deti.

Môžem sa **rozhodovať**, kam pôjdem, kedy budem spať, čo budem jesť.

Môžem počúvať hudbu, aká sa mi páči.



Keď mám tieto veci, žijem nezávislý život.

Nezávislý život neznamena, že som na všetko sám.

Znamená to, že si môžem vybrať.

- Východisko: rešpekt a úcta, možnosť rozhodovať sa,
- podpora pri rozhodovaní
- podpora pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony,
- podpora prinavrátania spôsobilosti na právne úkony,

K 1.14 vychádza z [Dohovoru](#) (čl. 12 Rovnosť pred zákonom)

Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony je zásadnou podmienkou realizácie všetkých ostatných práv, ktoré Dohovor garantuje.

- Posun Dohovoru **od náhradného rozhodovania** (opatrovník rozhoduje namiesto dotknutej osoby) k **podporovanému rozhodovaniu**, ktoré vychádza z predpokladu, že každá osoba je schopná sa rozhodnúť, môže k tomu však potrebovať väčšiu alebo menšiu mieru podpory.
- Poskytovateľ podporuje prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo sprevádza pri (súdnom) procese o zmene alebo zrušení rozsudku o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony (ak sa zmenia alebo odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli).

6. Personálne štandardy kvality

2.1 kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby

2.2 kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.

2.3 kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

2.4 kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

2.5 kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

K 2.1 Vzdelávanie k ľudským právam

- zaškolenie zamestnancov v oblasti základných ľudských práv, o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- písomné informácie o týchto právach,
- Informovanie, vzdelávanie a podpora odborných zamestnancov v oblasti ľudských práv a slobôd.

K 2.2 Organizačná štruktúra

Čo sa hodnotilo?

- písomné vypracovanie organizačnej štruktúry, popis pracovných miest (kvalifikačné požiadavky, náplň práce, kompetencie);
- spracovanie noriem správania sa zamestnancov (napr. Etický kódex);
- aktívna multidisciplinárna a tímová spolupráca;
- oboznamovanie zamestnancov, dobrovoľníkov so strategickou víziou, organizačnou štruktúrou, kompetenciami zamestnancov, zmenami a pod.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Nemá vypracovanú organizačnú štruktúru zamestnancov.
- Štruktúra zamestnancov a počet pracovných miest nezodpovedá strategickej vízii a aktuálnemu počtu prijímateľov.
- Nemá vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu a k miere odkázanosti prijímateľov na pomoc inej fyzickej osoby a aktuálnym potrebám podpory prijímateľov.
- Z hodnotení OS: *Zamestnanci nemajú k dispozícii dokument Pracovný poriadok, poskytovateľ tento dokument nepredložil.*

K 2.3 Adaptácia nových zamestnancov

Čo sa hodnotilo?

- písomne spracované pravidlá prijímania a zaškoľovania zamestnancov;
- sprevádzanie nového zamestnanca skúseným pracovníkom, ktorý má k tomu vytvorený pracovný priestor;
- adaptačný proces, jeho obsah, termíny stretnutí (skúsený pracovník, nadriadený pracovník), minimálne 3 mesiace;
- písomný individuálny plán zaškolenia a adaptácie nového zamestnanca a pod.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ sociálnej služby nezabezpečuje, aby k novému zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec, ktorý by ho podporoval a pomáhal mu v adaptačnom procese v čase kratšom ako minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.

Poskytovateľ predložil individuálny plán, ktorý obsahoval málo informácií o adaptačnom procese konkrétneho zamestnanca.

K 2.4 Ďalšie vzdelávanie zamestnancov

Čo sa hodnotilo?

- písomne spracovaný plán ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov (v súlade so strategickou víziou, plánom supervízie), jeho systematickosť, pravidelnosť a špecifickosť vzhľadom na zamestnancov a prijímateľov;
- prístupnosť ďalšieho vzdelávania pre zamestnancov;
- prístup zamestnancov k zdrojom informácií o nových poznatkoch (odborné, právne a pod.);
- individuálne plány vzdelávania zamestnancov (písomne vypracované, realizované, vyhodnocované a aktualizované) a pod.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

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

Zmena: Vzhľadom na predchádzajúce podmienky kvality sa v nových štandardoch uvádza časový údaj pravidelného vyhodnocovania a aktualizovania písomného individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania minimálne raz za dva roky.

Z výstupov hodnotení PK

Poskytovateľ nepredložil písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Zamestnanec 3 v rozhovore uviedol, že vyššie uvedený plán vypracovaný nemajú. Poskytovateľ nepredložil individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Zamestnanec 2 nemal žiadnu vedomosť o svojom individuálnom pláne ďalšieho vzdelávania. Zamestnanci v rozhovoroch uviedli, že sa nepodieľajú na vypracovaní svojich individuálnych plánov ďalšieho vzdelávania. Poskytovateľ nepreukázal zabezpečovanie pravidelného informovania zamestnancov o pripravovaných a realizovaných zmenách v oblasti sociálnych služieb.

Čo sa hodnotilo?

- písomne spracovaný program supervízie, aktívne realizovaný a pravidelne hodnotený;
- pravidelná supervízia na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, externá riadiaca supervízia pre manažment; supervízia pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom, skupinovou alebo individuálnou formou);
- či nedochádza k zamieňaniu supervízie s poradenstvom, personálnym auditom, poradami a pod.

Čoho sa vyvarovať (nevhodná prax)

- Nemá vypracovaný program supervízie.
- Nevytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie.
- Nezabezpečuje supervíziu pre zamestnancov priameho kontaktu s prijímateľom.
- Zamieňanie supervízie za poradenstvo, personálny audit, či porady.
- Z hodnotení OS: *Poskytovateľ sociálnej služby nemá vypracovaný program supervízie, ktorý realizuje a hodnotí. Poskytovateľ sociálnej služby nezabezpečuje externú riadiacu supervíziu pre manažment.*

Čo je nové vzhľadom na PK?

- Nahradený systém supervízie výrazom program supervízie (v súlade s § 9 ods. 12 zákona o sociálnych službách), v štandarde je vynechaný pojem plán supervízie, aby sa nepoužívali viaceré (nejednoznačné) termíny, ako aj výslovná požiadavka na pravidelné hodnotenie (plánu) supervízie.
- Pri supervízii organizácie je doplnené v štandarde, že musí ísť o externú supervíziu.
- Vzhľadom na frekvenciu supervízie je nahradený výraz minimálne raz ročne (ktorý sa často v praxi interpretoval, že stačí raz do roka) výrazom priebežne počas roka.

Čo nám pomohlo? Čo nás posunulo ďalej?

V čom sme sa učili navzájom?

Aké prekážky pri implementácii štandardov kvality zostávajú?

Čo by ste dali z toho „na papier“? Je to veľmi dôležité!!!

NP KSS zaujíma spätné väzba...

Evaluáčny dotazník

Pre Vás – **certifikát** – súčasť vášho ďalšieho vzdelávania

Kontakty

*Implementačná agentúra
Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR*

Národný projekt Kvalita sociálnych služieb

Adresa: Špitálska 6

814 55 Bratislava

Slovenská republika

Doručovacia adresa: Nevädzová 5

814 55 Bratislava

Slovenská republika

Garant lektorského tímu andrej.matel@gmail.com [0911565136](tel:0911565136)

Facebook [IMPLEA – Sociálne služby kvalitnejšie](#)

E-mail npkss@ia.gov.sk

Web [IMPLEA – Sociálne služby kvalitnejšie](#)

Ďakujem Vám za pozornosť!

*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

