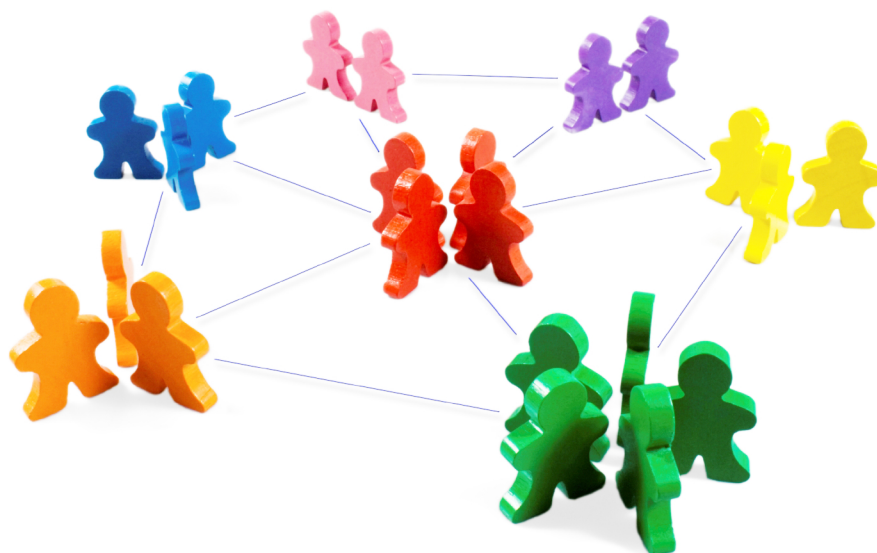




Inštitút pre výskum
práce a rodiny



Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská

(návrh)

Kvetoslava Repková

Bratislava, 2016

Výskumná úloha

Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)

Evaluation on quality conditions of provided social services – methodological backgrounds (a draft)

Zadávatel' úlohy

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, sekcia sociálnej a rodinnej politiky

Autorka

doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc. – gestorka

Uloženie výstupu

Inštitút pre výskum práce a rodiny, Župné nám. 5-6, 812 41 Bratislava

Rozsah: 7,2 AH

Recenzovali:

doc. PhDr. Slavomír Krupa, PhD., Ing. Mgr. Ondrej Buzala, MHA, Mgr. Lýdia Brichtová, PhD., PhDr. Mgr. Monika Gibalová, PhD., JUDr. PhDr. Adriana Adamicová, Mgr. Viera Šedivcová, Ing. Mária Filipová, Ing. Zuzana Jusková, Ing. Jozef Gruchalák, Ing. Danica Ďuricová, Mgr. Marián Beluško, Bc. Jana Prčová

Anotácia

Výskumná štúdia je súčasťou 3-ročnej výskumnej úlohy pod názvom „Kvalita sociálnych služieb“, ktorou sa metodicky pripravuje implementácia kvalitnej praxe do sociálnych služieb, rovnako budúce hodnotenie podmienok kvality ako originálna pôsobnosť MPSVR SR. Štúdia predstavuje organizačný, teoretický a normatívny rámec hodnotiteľskej činnosti; ďalej poskytuje metodické návody, ako hodnotiť jednotlivé indikátory kvality. V záverečnej časti sa venuje problematike hodnotiteľských tímov, kvalifikačných predpokladov pre výkon hodnotenia a začlenenia užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti. Materiál je doplnený bohatými prílohami.

Kľúčové slová

Sociálne služby, hodnotenie podmienok kvality, princípy hodnotenia, hodnotiaci identifikačný hárok

Summary

The study is a part of the 3-years running research project titled as “The quality of social services”. It presents an organisational, theoretical and normative framework for an evaluation process in social services; it provides even so some methodological recommendations how to evaluate single quality indicators being constituted by the act on social services. In the final part, issues on how to establish teams of evaluators, what are

qualification requirements to perform evaluation, even so a draft how to include a peer principle into the evaluation process, are dealt with. The material contains reach annex materials.

Key words

Social services, social services evaluation, evaluation principles, evaluation sheets

Osobitné poďakovanie

Touto cestou by som chcela poďakovať všetkým členom a členkám expertnej pracovnej skupiny pre prípravu hodnotiteľskej metodiky (EPS) za ich čas strávený spoločnou prácou, ich neoceniteľnú expertízu a poskytovanie podnetov, rovnako za pripomienkovanie materiálu v priebehu jeho prípravy, i v rámci záverečného recenzného pokračovania. Menovite (podľa abecedného poradia):

p. Adriane Adamicovej, p. Danici Ďuricovej (Zväz poskytovateľov sociálnych služieb v SR)

p. Mariánovi Beluškovi (Slovenská katolícka charita)

p. Lýdii Brichtovej (nezávislá expertka na sociálne služby, APSS v SR, JDS)

p. Ondrejovi Buzalovi (člen odbornej sekcie Rady NPK SR „Kvalita v sociálnych službách“)

p. Márii Filipovej (Mesto Banská Bystrica, ÚMS)

p. Monike Gibalovej (Slovenská katolícka charita)

p. Jozefovi Gruchalákovi (odbor sociálnych vecí mesta Dolný Kubín)

p. Zuzane Juskovej (SK8)

p. Slavomírovi Krupovi (Rada pre poradenstvo v sociálnej práci)

p. Jane Prčovej (Slovenský odborový zväz zdravotníctva a sociálnych vecí), v alternácii s **p. Annou Huťovou**

p. Nadežde Vrtielovej Prečinskej (odbor sociálnych služieb MPSVR SR)

p. Viere Šedivcovej (DSS Ladomerská Vieska)

OBSAH

Úvod (s. 5)

Kapitola A: Organizačný, teoretický a normatívny rámec pre hodnotiteľskú činnosť

A1 Organizačný kontext metodologickej práce pre hodnotiteľskú činnosť (s. 7)

A2 Teoretický a terminologický rámec hodnotiteľskej činnosti (s. 9)

A3 Normatívny rámec hodnotiteľskej činnosti (s. 14)

Kapitola B: Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb - návrh

Úvod (s. 19)

B1 Ciele, povaha a zásady hodnotiteľskej činnosti (s. 20)

B2 Predmet a obsah hodnotiteľskej činnosti (s. 21)

B3 Previazanosť hodnotiteľskej činnosti na cieľové skupiny sociálnych služieb. Problematika podpory „bežného života“ (s. 23)

B4 Metódy uplatňované v rámci hodnotiteľskej činnosti (s. 25)

B5 Uplatňovanie indikátorových veličín (s. 27)

B6 Fázy hodnotiteľskej činnosti (s. 28)

B6.1 Prípravná fáza hodnotenia (s. 29)

B6.2 Hodnotenie na mieste (s. 31)

B7 Základná štruktúrna schéma pre zisťovanie a vyhodnotenie indikátora – hodnotiaci indikátorový hárok (HIH) (s. 33)

B8 Hodnotiace indikátorové hárky pre jednotlivé kritériá a štandardy kvality (s. 34)

B9 Príprava hodnotiteľskej správy, jej odovzdanie a závery (s. 111)

Kapitola C: Hodnotiteľské tímy. Kvalifikačné predpoklady pre hodnotiteľskú činnosť

Úvod (s. 112)

C1 Organizačné zabezpečenie hodnotiteľskej činnosti (s. 112)

C2 Obsadenosť HP a zostavovanie hodnotiteľských tímov (s. 113)

C3 Kvalifikačné predpoklady pre výkon hodnotiteľskej činnosti (s. 115)

C4 „Užívateľský“ princíp v činnosti hodnotiteľských tímov (s. 116)

Záver (s. 117)

Literatúra (s. 118)

Prílohy (s. 120)

Úvod

V roku 2016 realizoval Inštitút pre výskum práce a rodiny (ďalej len „IVPR“) v rámci Kontraktu medzi MPSVR SR a IVPR na rok 2016 výskumno-odbornú činnosť zameranú na metodické otázky kvality sociálnych služieb pod názvom „**Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská**“. Ide o súčasť 3-ročnej výskumnej úlohy „Kvalita v sociálnych službách“ plánovanej na obdobie rokov 2015-2017.

Odborná práca v roku 2016 nadväzovala na metodickú prácu z roku 2015, v rámci ktorej pracovná podskupina pre problematiku kvality sociálnych služieb (PSSQ) pripravila metodický dokument pod názvom „*Implementácia podmienok kvality sociálnych služieb do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*“ (Repková (ed.) 2015). Metodický dokument bol spracovaný ako odporúčajúci pre poskytovateľov sociálnych služieb za účelom zvýšiť ich porozumenie v otázkach štátnej politiky kvality sociálnych služieb, porozumenie pre jednotlivé oblasti podmienok kvality vymedzené vybranými kritériami, štandardmi a zodpovedajúcimi indikátormi upravenými v zákone o sociálnych službách. Metodika môže slúžiť ako základ pre usmernenie praktického výkonu poskytovania sociálnych služieb v kombinácii s potrebou prípravy zodpovedajúcej dokumentácie.

Odlišným dokumentom k tzv. „*poskytovateľskej metodike*“ je tento dokument pod názvom „*Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská*“. Jeho jadrom je návrh metodických odporúčaní na výkon hodnotiteľskej činnosti v oblasti kvality sociálnych služieb, ktorá sa začne oficiálne vykonávať od roku 2018 (ďalej sa bude využívať skrátené pomenovanie „*hodnotiteľská metodika*“).

Text je organizovaný v rámci troch kapitol. **Kapitola A** krátko predstavuje organizačný, teoretický a normatívny rámec hodnotiteľskej činnosti. Jadrom dokumentu je **kapitola B**, v rámci ktorej je predstavený samotný návrh hodnotiteľskej metodiky (ako vykonávať hodnotiteľskú činnosť), s dôrazom na jednotlivé fázy hodnotiteľskej činnosti. V **kapitole C** sú predstavené návrhy na zostavovanie hodnotiteľských tímov, na formovanie organizačných aspektov ich práce, rovnako návrhy na kvalifikačné predpoklady pre výkon hodnotiteľskej činnosti. Materiál je doplnený viacerými prílohami, na ktoré sa autorka priamo odvoláva v jeho jednotlivých kapitolách.

Kapitola A

Organizačný, teoretický a normatívny rámec
pre hodnotiteľskú činnosť

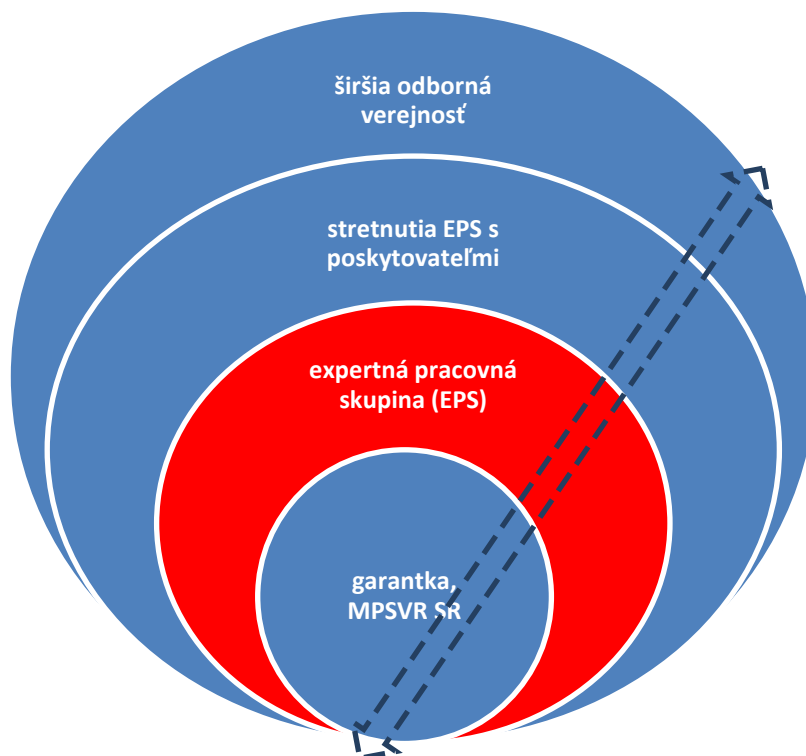
A1 Organizačný kontext metodickej práce pre hodnotiteľskú činnosť

Pri príprave hodnotiteľskej metodiky sme sa riadili určitými *princípami*:

- *obsahová kontinuita, nadväznosť a koordinácia*
Aj keď implementačná metodika a hodnotiteľská metodika predstavujú dva rozličné dokumenty určené pre rozličné cieľové skupiny (poskytovatelia a hodnotitelia/lky), vychádzajú z rovnakej legislatívy a účelu politiky kvality, ktorým je podpora sociálneho začlenenia ľudí v rozličných nepriaznivých sociálnych situáciách. Rovnako stavajú na spoločných hodnotách obsiahnutých v jednotlivých kritériách a štandardoch kvality. Preto platí, že pri tvorbe hodnotiteľskej metodiky sa vychádzalo z charakteru metodických odporúčaní obsiahnutých v implementačnej metodike,
- *dištinktivnosť a komplementarita k metodike dohľadu a systému registrácie*
Hodnotiteľská metodika je nezávislá (dištinktivná) od ostatných kontrolných systémov uplatňovaných v oblasti sociálnych služieb (napr. od metodiky dohľadu, či metodiky registrácie). Zároveň je však k nim komplementárna (doplňujúca), čo znamená, že informácie a závery jednotlivých systémov sa neduplikujú, ale efektívne dopĺňajú (ak je to možné a vhodné), čo podporuje tvorbu komplexného obrazu o poskytovateľovi sociálnej služby z viacerých perspektív,

Z hľadiska procesu bola príprava hodnotiteľskej metodiky organizovaná cez viacero odborných úrovní a komunikačných platforiem. Znázornené sú v schéme1.

Schéma1: Komunikačné platformy pre prípravu hodnotiteľskej metodiky

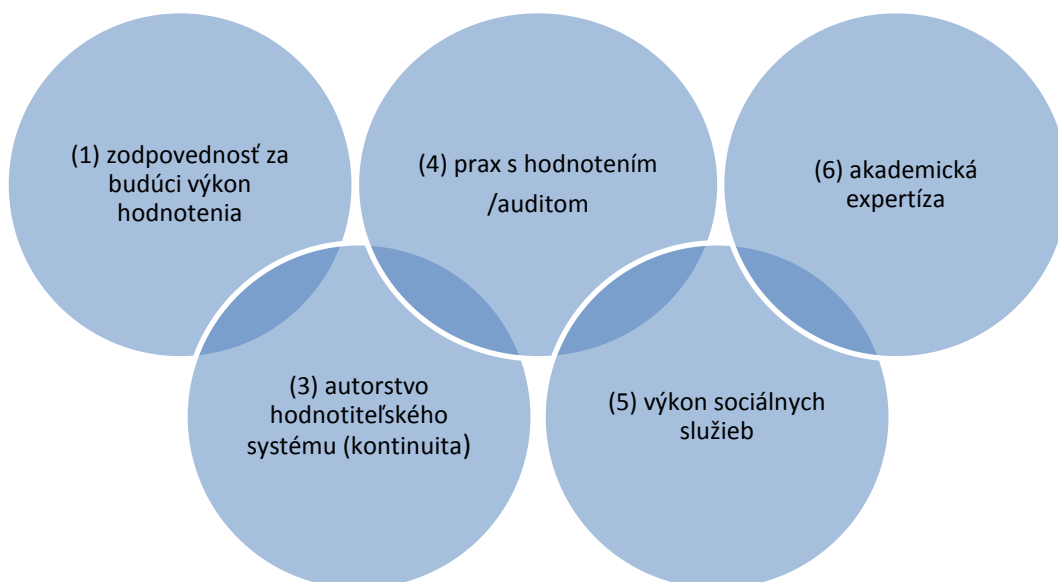


Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Jadrom odborného zázemia pre tvorbu hodnotiteľskej metodiky bola tzv. *expertná pracovná skupina* (ďalej len „EPS“). Do prípravy boli zaangażovaní odborníci/čky zastupujúci rozličné odborné pohľady a expertízy. Bola stanovená požiadavka, aby boli členovia a členky schopní vnímať komplementaritu, zároveň však osobitosť metodickej práce implementačnej a hodnotiteľskej povahy, rovnako osobitosť hodnotiteľskej práce na úseku podmienok kvality vo vzťahu k ostatným kontrolným systémom uplatňovaným v sociálnych službách. Podporným aspektom členstva bola aj priama alebo nepriama zaangażovanosť v rámci predchádzajúcej metodickej práce (pri príprave, pripomienkovaní, diseminovaní implementačnej metodiky). Legitimita činnosti EPS bola zastrešená cez uplatnenie viacerých inštitútov:

- EPS bola ustanovená ako poradný orgán štátneho tajomníka MPSVR SR, ktorý fungoval na základe schváleného *Štatútu*. Štatút ustanovoval cieľ, kompetencie a princípy fungovania EPS, zloženie a spôsob práce členov a členiek, vrátane určenia komunikačných kanálov a vzájomnej informovanosti vo vnútri EPS, tak v rámci rozličných komunikačných platforiem,
- po vzore z roku 2015 zodpovedali podmienky pre zostavovanie a činnosť EPS princípom transparentnosti ustanoveným v rámci konceptu otvoreného vládnutia a otvorenej tvorby verejných politík (Iniciatíva, 2011¹),
- reprezentatívnosť zloženia EPS z hľadiska rozličných druhov expertíz dôležitých pre oblasť kvality sociálnych služieb znázornených v schéme2.

Schéma2: Druhy expertíz pre hodnotiteľskú metodickú prácu



Zdroj: vlastné spracovanie

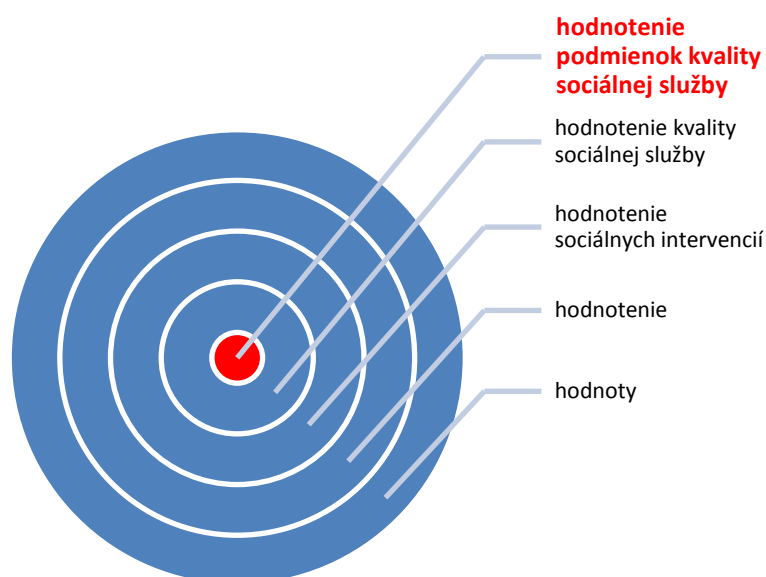
¹ Ide o Iniciatívu „Partnerstvo pre otvorené vládnutie“, ku ktorej sa SR pripojila od roku 2011. Bližšie vid’ http://www.minv.sk/?ros_ogp

- členovia a členky boli nominovaní prostredníctvom členov a členiek „veľkej“ pracovnej skupiny pre sociálne služby, ktorá funguje na MPSVR SR od februára 2015. Garantkou činnosti EPS bola doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc., zodpovedná riešiteľka výskumnej úlohy za IVPR. Štatút EPS spolu s menovitým zastúpením členov a členiek EPS tvorí prílohu č. 1 dokumentu,
- širšie odborné zázemie činnosti EPS založené na stretnutiach s ďalšími poskytovateľmi sociálnych služieb, či širšou odbornou verejnosťou. V súlade s článkom 2 ods. 2 štatútu usporiadala EPS dňa 11.10.2016 *odborné konzultačné stretnutie* s expertmi a expertkami na problematiku služieb krízovej intervencie a terénnych a ambulantných sociálnych služieb. Okrem toho, dňa 6.12.2016 usporiadala *odborné kolokvium* pod názvom „Ľudské práva v sociálnych službách“ za účasti reprezentantov a reprezentantiek kľúčových ľudsko-právnych inštitúcií na Slovensku (Úradu verejného ochrancu práv, Úradu komisárky pre deti, Úradu komisárky pre osoby so zdravotným postihnutím, Slovenského národného strediska pre ľudské práva, Úradu splnomocnenca vlády SR pre národnostné menšiny, Národného koordinačného strediska pre riešenie problematiky násilia na deťoch MPSVR SR, sekcie kontroly a odboru dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb MPSVR SR). Odborné závery kolokvia tvoria osobitnú prílohu dokumentu (príloha č. 6).

A2 Teoretický a terminologický rámec hodnotiteľskej činnosti

Jadrovým pojmom metodického materiálu je spojenie „**hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby**“. Je to veľmi špecifický, skôr normatívny, než akademický pojem (je ustanovený v §104 a v súvisiacej prílohe č. 2 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v ZNP). Pojem má širšie teoretické ukotvenie znázornené v schéme3.

Schéma3: Terminologické ukotvenie spojenia „hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby“



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Východiskovým pojmom pre zaobranie sa problematikou hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb je pojem *hodnota*. V najvšeobecnejšom sociologickom poňatí sa hodnota vzťahuje k predstave jednotlivcov alebo skupín o tom, čo je žiaduce a teda ovplyvňujúce ich výberové správanie. Predstava žiaduceho potom ovplyvňuje výber dosiahnuteľných spôsobov, prostriedkov a cieľov činnosti ľudí. U hodnôt ide vždy o relevantnosť nejakého objektu pre subjekt. „*Hodnoty treba chápať ako špecifický vzťah objektu k subjektu, daný významom a zmyslom, ktorý má objekt pre uspokojovanie potrieb, postojov, záujmov atď. subjektu v jeho individuálnom a sociálnom kontexte*“ (Geist, 1988:104).

Sociálne služby stavajú na hodnotách ako: (a) podpora nezávislosti a autonómie prijímateľov/liek (službami nezvyšovať ich závislosť), (b) podpora začleňovania a integrácie (službami neviest' k vyčleneniu z komunity a k sociálnej izolácii), (c) rešpektovanie individuálnych potrieb prijímateľov/liek (v zmysle pravidla, že „jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“), (d) partnerská spolupráca (nakoľko sociálne služby predstavujú multidisciplinárnu a multisektorovú agendu), (e) záruka kvality (ako cesty k účinnej ochrane zraniteľných osôb), (f) rovnosť bez diskriminácie (nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb) (Dušek, Terbr, 2010). Hodnotová orientácia sociálnych služieb korešponduje aj so základnými hodnotami sociálnej práce, upravenými v novoprijatom *Etickom kódexe sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky* (Etický, 2015). Ide o hodnoty: a) sociálnej spravodlivosti (vo vzťahu k celej spoločnosti, rovnako vo vzťahu k ľuďom užívajúcim služby sociálnej práce; o spravodlivosť v otázkach prístupu k zdrojom, o zabezpečenie rovnosti príležitostí), b) ľudskej dôstojnosti (starostlivé a úctivé zaobchádzanie s každým človekom majúúc na zreteli rôznorodosť ľudí rozličnej povahy; zveľaďovanie spôsobilostí a schopností ľudí preberať za seba zodpovednosť; podpora autonómie, sebaurčenia a spoluúčasti), c) dôležitosti medziľudských vzťahov (zmocňovanie ľudí pre partnerstvo v procese pomáhaní, podpora medziľudských vzťahov, budovanie a rozvíjanie profesionálnych vzťahov v pomáhaní). O všetky uvedené hodnoty sa opiera aj platná národná sociálna legislatíva.

Hodnoty sú dôležité pre stanovovanie **kritérií**, na základe ktorých subjekty (jednotlivci, skupiny, spoločnosť) posudzujú dôležitosť osôb, vzorov správania, cieľov a iných socio-kultúrnych objektov. Kritériá majú práve z dôvodu svojich hodnotových východísk dôležitú funkciu pre samotný proces **hodnotenia**. V hodnotení ide u človeka o sústavnú interakciu jeho poznávacích, citových a vôľových procesov. Hodnotenie môže byť síce cez využité kritériá zamerané na hľadanie a uplatňovanie „objektívne platných“ hodnôt. V skutočnosti sa však v procese hodnotenia intenzívne presadzuje postihovanie významu, ktorý objektom, činnostiam a iným ľuďom pripisuje samotný subjekt hodnotenia alebo inštancia (organizácia), s ktorou sa tento subjekt stotožňuje. Ide teda vždy o „...určenie významu pre ...“ (Veľký, 1996:376), ktorý je pre proces hodnotenia zásadný.

Proces hodnotenia je vždy závislý od objektu hodnotenia, od subjektu hodnotenia a od hľadísk, z ktorých sa pri hodnotení vychádza.

Príkladom hodnotenia relevantným pre účely našej metodologickej práce je **hodnotenie sociálnych intervencií**. M. Smutek (2013a,2013b) rozlišuje medzi hodnotením priebehu intervencie a hodnotením výsledkov intervencie. Poukazuje však na ich vzájomnú previazanosť, v snahe zdôrazniť nebezpečenstvo takého postupu, kedy by sa pri hodnotení výsledkov (sociálnej) intervencie obmedzoval hodnotiaci subjekt len na aspekty ekonomickej efektivity, na jasne merateľné výstupy alebo by spájal hodnotenie výsledkov len s kvantitatívnym meraním. Podľa autora „...podstatou pojmu výsledok (outcome) by mal byť skôr účinok intervencie (napr. sociálnej služby, pozn. autorky) na cieľovú skupinu v zmysle zmeny životnej situácie a jej udržania“ (Smutek, 2013b:536). Preto autor preferuje pred pojmom „výsledok“ skôr pojem „dopad“, v zmysle dlhodobého výsledku. Účelu previazanosti priebehu a výsledkov v hodnotení sociálnej intervencie by mali zodpovedať aj otázky, ktoré odporúča autor (ibid: 537) v procese hodnotenia klásť, napr.:

- *Došlo k zmenám v správaní cieľovej skupiny?*
- *Zmenili sa postoje cieľovej skupiny?*
- *Zmenila sa kvalita života u cieľovej skupiny?*
- *Aká časť klientov je spokojná so službami?*
- *Koľko klientov potrebuje i naďalej intervenciu?*
- *Sú pracovníci zamestnaní v intervencii dobre využití?*
- *Je nová podoba intervencie lepšia než podoba predchádzajúca?*
- *Smeruje intervencia k osamostatneniu klienta?*

Z perspektívy prijímateľa/lky sociálnej služby ide v hodnotení o otázky typu:

- *Nakoľko sa podľa prijímateľa/lky zmenila vplyvom sociálnej služby kvalita jeho/jej života?*
- *Ako podporuje/podporovala sociálna služba prijímateľa/lku k preberaniu spolu/zodpovednosti za svoj život a jeho kvalitu?*
- *Uvedomuje si prijímateľ/lka, čo bráni jemu/jej osamostatneniu?*
- *Je prijímateľ/lka spokojný/á s poskytovanou sociálnou službou?*
- *Avizuje prijímateľ/lka požiadavku na ďalšiu sociálnu intervenciu?*
- *Umožňujú pracovné a organizačné podmienky poskytovanie efektívnej sociálnej služby?*

Hodnotenie (evaluácia) kvality sociálnej služby - spojitosť kvality a hodnotenia je zrejmá, nakoľko kvalita je sama o sebe výsledkom hodnotenia. Predstavuje totiž vzťah (výsledok) medzi očakávaním človeka a tým, čo sa mu dostáva (výkonom) (Kolektiv autorů, 2008). K pojmu „hodnotenie kvality“ možno v sociálnych službách pristupovať dvojakým spôsobom:

a) *Širší prístup:*

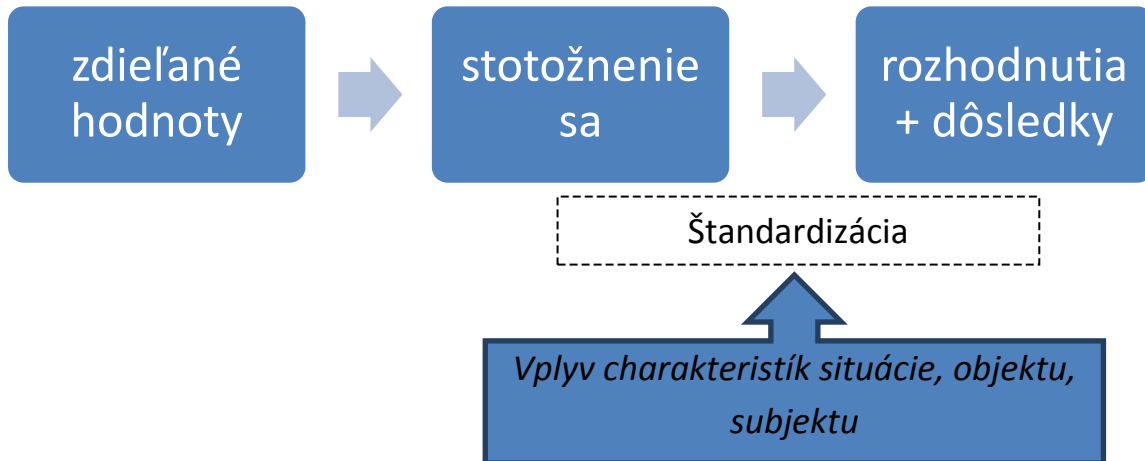
Hodnotenie kvality sa v ňom vymedzuje ako *permanentná činnosť* porovnávania očakávaní aktérov/rok sociálnych služieb s tým, čo sa im dostáva a s tým, čo sami dávajú; za aktérov sa v rámci širšieho prístupu považujú prijímateľa/lky sociálnych služieb, ale aj ich rodiny, blízki, zamestnanci/kyne, vedenia organizácií, donori, či širšia verejnosť

b) *Užší přístup:*

K hodnotení kvality sa pristupuje ako k *normatívnej a zámernej činnosti* na to určených zodpovedných subjektov a jednotlivcov s cieľom zaoberať sa zmenou životnej situácie prijímateľov/liek sociálnych služieb vplyvom poskytnutej (poskytovanej) sociálnej služby. V rámci tejto činnosti poverené subjekty posudzujú plnenie stanovených hodnotiacich ukazovateľov a dospievajú k vyjadreniu, či poskytovaná sociálna služba spĺňa normatívne (zákonom stanovené) požiadavky alebo nie.²

Napokon, spojenie **hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby** je veľmi špecifické, je upravené v platnej právnej úprave zákona o sociálnych službách. Podľa zákona sa viaže na špecifickú činnosť ustanovených odborníkov a odborníčok - poverených štátnych zamestnancov/kýň MPSVR SR v spolupráci s pozvanými odborníkmi/čkami. V rámci takejto špecifickej situácie sa predpokladá, že hodnotiaca osoba (subjekt hodnotenia) sa nielenže stotožňuje s prijatými hodnotami vymedzenými v zákonne upravených kritériách, štandardoch a indikátoroch, ale ich aj presadzuje a v situácii hodnotenia sa nimi riadi, vrátane preberania dôsledkov, ktoré z toho plynú. Postavenie hodnotiacej osoby z hľadiska hodnotového poňatia sociálnych služieb znázorňuje schéma4.

Schéma4: Hodnotiace osoby v kontexte axiologického poňatia sociálnych služieb



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Spojenie „hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby“ je netradičné voči doposiaľ používaným pojmom vzťahujúcim sa ku kvalite sociálnych služieb. Voči bežnému pomenovávaniu (v rámci českej praxe najčastejšie spojenie „hodnotenie kvality“, „napĺňanie

² V odbornej literatúre zameranej na oblasť sociálnych intervencií sa porovnateľným spôsobom rozlišuje medzi *monitoringom* nejakého procesu (priebežného sledovania procesu; širší prístup k hodnoteniu) a *hodnotením*, v zmysle vynášania súdov a odporúčaní (užší prístup k hodnoteniu) (napr. Smutek, 2013).

štandardov kvality“) sa do národného regulatívneho rámca dostalo spojenie „podmienky kvality“, presnejšie „hodnotenie podmienok kvality“. Vyvoláva to dojem, ako by si zákonodarca uvedomoval zložitost' a limity hodnotenia výsledkov sociálnej služby, na čo poukazuje aj odborná spisba. Podľa M. Smuteka (2013b) môže byť problémom posudzovania výsledkov nejasnosť alebo nesúrodosť cieľov sociálnej služby, rovnako fakt, že hodnotenie zachytáva situáciu v určitom vymedzenom úseku a situačnom kontexte. Preto autor odporúča poňať evaluáciu výsledkov ako súčasť evaluácie procesu, ktorá môže dať na mnohé nejednoznačnosti odpoveď.

Javilo by sa teda, že na základe spojenia „podmienky kvality“ by sa mal hodnotiteľský proces zameriavať len na podmienky, teda „vstupy“ (inputs) pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb, ktoré má vyhodnocovať osoba nezávislá od kontextu ich samotného poskytovania (poverený hodnotiteľ/lka); že má odpovedať na otázku „*aké podmienky musia byť splnené, aby organizácia poskytovala kvalitné sociálne služby*“. Takýto prístup by však nekorešpondoval s vyššie uvedenými odporúčaniami, že posudzovanie (hodnotenie) kvality sociálnych služieb sa má zameriavať predovšetkým na dopady. Preto musia do procesu hodnotenia aktívne vstupovať aj priami aktéri sociálnych služieb – ich prijímatelia/lky a poskytovatelia, príp. rodiny, či iné významné subjekty. V súlade s takýmto výkladom sa k „podmienkam“ pristupuje ako ku kvalitatívnej norme pre prácu vykonávanú v sociálnych službách (osobitne pre sociálnu prácu), ktorá umožňuje zhodnocovať dopady sociálnych služieb na riešenie nepriaznivej situácie ich prijímateľov/liek, teda dopady na kvalitu ich života. Do hodnotenia podmienok vstupujú poverené osoby, ktoré pomáhajú aktérom sociálnych služieb – prijímateľom/lkám formulovať ich vyjadrenia zamerané na vyhodnocovanie týchto dopadov.

Sumarizácia: Teoretické ukotvenie hodnotiteľskej práce

Spoločnosť sa zhodla na určitých hodnotách (*kritériách a štandardoch*), ktoré považuje na danom stupni svojho vývoja za kľúčové (dôležité) pre to, aby boli poskytované kvalitné sociálne služby.

Osoba poverená hodnotením sa s týmito hodnotami stotožní, stanú sa súčasťou jej hodnotovej orientácie (minimálne pre proces výkonu hodnotenia), nakoľko sa stotožňuje s organizáciou (*MPSVR SR*), ktorá tieto hodnoty presadzuje. Uvedené hodnoty uplatňuje vo svojej hodnotiteľskej práci ako *záväzok* vedúci k jej rozhodnutiam o ne/napĺňaní *indikátorov* viažucich sa na kritériá a štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb konkrétnou organizáciou.

Hodnotenie sa v maximálne možnej miere uskutočňuje ako súčasť procesu poskytovania sociálnej služby, v ktorom je určujúci *dopad* sociálnej služby na životnú situáciu človeka. Kvalita poskytovanej služby je tak overovaná reálnou efektivitou sociálnej intervencie a spokojnosťou prijímateľa/lky.

Keďže sa nemožno pri hodnotení vyhnúť *vplyvu* charakteristík situácie, objektu a subjektu hodnotenia, dôležitá je *štandardizácia* výkladu kľúčových aspektov.

Podporným nástrojom štandardizácie je *metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*.

A3 Normatívny rámec hodnotiteľskej činnosti

V súčasných národných podmienkach nemožno systém hodnotenia/ posudzovania/ kontrolnej činnosti³ vo vzťahu k otázkam kvality sociálnych služieb redukovať len na systém hodnotenia podmienok kvality podľa osobitných ustanovení zákona o sociálnych službách. Ako preukážeme v ďalšom texte, národná legislatíva (zákon o sociálnych službách) upravuje viacero subsystémov, ktoré sa venujú tejto otázke, aj keď sa explicitne neoznačujú všetky ako „hodnotiace“. Konkrétne ide o:

- (1) Systém registrácie poskytovateľov sociálnych služieb
- (2) Systém dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb
- (3) Systém kontrolnej činnosti vo veciach sociálnych služieb
- (4) Systém kontroly hospodárenia s finančnými príspevkami
- (5) Systém hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby

Každý z uvedených systémov je síce regulovaný osobitnými legislatívnymi ustanoveniami a realizovaný v súlade s definovanými kompetenciami ustanovených organizácií, nie sú však vylúčené určité vecné duplicity, ktoré môžu do budúcnosti znižovať efektívnosť hodnotiteľských činností v oblasti kvality sociálnych služieb a neprimerane zaťažovať ich poskytovateľov.⁴

Systém registrácie poskytovateľov sociálnych služieb

Problematiku registrácie poskytovateľov sociálnych služieb upravujú ustanovenia §62-§69 zákona o sociálnych službách v platnom znení. Vychádza sa zo všeobecného pravidla, že poskytovateľ môže poskytovať sociálnu službu len na základe zápisu do registra, ktorý vedie príslušný vyšší územný celok (§62 zákona). Pôsobnosť v oblasti činností zameraných na otázky registrácie má teda regionálna samospráva v spolupráci s MPSVR SR, ktorý vedie Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb. V súvislosti s registráciou, jej trvaním, prípadne zánikom oprávnenia na poskytovanie sociálnych služieb sa preukazujú a vyhodnocujú určité aspekty na strane poskytovateľa, ktoré sú významné aj pre oblasť hodnotenie podmienok kvality, najmä:

- skúma sa *odborná spôsobilosť* fyzických osôb, ktoré sú štatutárnym zástupcom poskytovateľa, pričom za odbornú spôsobilosť sa považuje ustanovený stupeň vzdelania (§63 ods4 zákona; súvislosť napr. s K.3.3 „...zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov“),

³ V českom legislatívnom prostredí sa pre všetky uvedené typy činností používa pojem „inšpekcia kvality“ ako výkon štátnej kontroly (Metodický pokyn č. 1/2012)

⁴ Na základe takmer 15-ročnej praxe sa na prekryvanie, a tým na neefektívnosť celkového systému hodnotenia štandardov kvality sociálnych služieb, už dlhšiu dobu kriticky poukazuje v ČR. Situácia dospela až k formulácii podnetov na zásadnú revíziu štandardov kvality a systému ich hodnotenia/inšpekcie (bližšie pozri napr. Kocman, http://www.mpsv.cz/files/clanky/18202/C1_Kocman_Kdo_nepotrebuje_revizi.pdf; Kocman, Paleček, 2012; Standardy, 2013; Sládek, 2015).

- preukazujú sa údaje o *priestorových, personálnych, materiálnych a hygienických podmienkach* zodpovedajúcich druhu, forme a počtu prijímateľov/liiek sociálnych služieb (§64 ods. 3 písm. c) zákona; súvislosť s K4.1 „Prevádzkové podmienky“ prílohy č. 2 zákona)
- preukazujú sa údaje o *cenníku sociálnej služby, spôsobe úhrady a podmienkach platenia* za sociálnu službu (§64 ods. 3 písm. b) zákona; súvislosť napr. s K2.3 „Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby“),
- preukazuje sa opis *rozsahu a podmienok poskytovania odbornej, obslužnej alebo inej činnosti* (§64 ods. 3 písm. i) zákona; súvislosť napr. s K2.1 „Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby“, či K 2.8 „Sprostredkovávanie využitia inej verejnej služby“),
- preukazuje sa *organizačná štruktúra* žiadateľa o registráciu s uvedením povolaní, kvalifikačných predpokladov a počtu zamestnancov/kýň podľa druhu sociálnej služby (§63 ods. 5 zákona; súvislosť s K3.1 „Štruktúra pracovných miest a kvalifikačné predpoklady, počet zamestnancov“),
- povinnosť poskytovateľa *vypracovávať výročnú správu* o činnosti a ukladať ju do verejnej časti registra účtovných závierok, s uvedením prehľadu o poskytovaní sociálnej služby, jej predmete, či zhodnotenia základných údajov. Následne, vyšší územný celok obsah výročnej správy vyhodnocuje (§67a zákona; súvislosť s K4.3 „Hodnotenie vypracovania záverečnej správy alebo vypracovania záverečného účtu“),
- činnosť vyššieho územného celku pri kontrole úrovne poskytovania sociálnych služieb a hospodárenia (§69 zákona) a pri rozhodovaní o výmaze z registra v prípade neodstránenia nedostatkov vyplývajúcich z hodnotenia podmienok kvality (§68 zákona).

System dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb

Dohľad nad poskytovaním sociálnych služieb upravujú ustanovenia §98 - §99 zákona o sociálnych službách. Vykonáva ho MPSVR SR ako svoju originálnu pôsobnosť prostredníctvom osobitnej organizačnej jednotky – odboru dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb – ako súčasť sekcie kontroly MPSVR SR. Dohľad vykonávajú poverení štátni zamestnanci/kyne MPSVR SR, ktorí/é na uvedené účely môžu spolupracovať s prizvanými odborníkmi/čkami (s príslušným bakalárskym alebo magisterským vzdelaním a 3-ročnou praxou v danej oblasti). Dohľad sa týka:

- poskytovania sociálnych služieb v súlade s dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd (§98 ods. 1 písm. a) zákona; súvislosť napr. s K1.1.-K.1.3 zamerané na dodržiavanie ľudských práv a slobôd v prepojení na K.2.6 „Riešenie a prevencia krízových situácií a používanie obmedzujúcich prostriedkov“),
- uzatvárania zmlúv o poskytovaní sociálnych služieb (§98 ods. 1 písm. b) zákona; súvislosť napr. s K2.3 „Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby“),
- dodržiavanie záväzkov zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (§98 ods. 1 písm. c) zákona; súvislosť s K2.3 v previazanosti na všetky ostatné kritériá v rámci procedurálnych podmienok kvality),

- vykonávanie odborných činností, na ktoré bola udelená akreditácia (§98 ods. 1 písm. d) zákona; súvislosť napr. s K2.4 „Postupy na dosiahnutie odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby“ a K2.5 „Individuálne plánovanie“).

Výkon dohľadu je spojený aj s identifikáciou zistených nedostatkov v sledovaných aspektoch poskytovania sociálnej služby, procesu ich odstraňovania, príp. s udeľovaním pokút pri nečinnosti poskytovateľa pri ich odstraňovaní.

Systém kontrolnej činnosti vo veciach sociálnych služieb

Kontrolnú činnosť vo veciach sociálnych služieb upravuje ustanovenie §100 zákona. Vykonávajú ju poverení zamestnanci/kyne územnej samosprávy v súlade s osobitnými predpismi (zákona č. 10/1996 z.z. o kontrole v štátnej správe v platnom znení, či zákona č. 39/1993 Z.z. o Najvyššom kontrolnom úrade v platnom znení). Kontrolná činnosť je zameraná na:

- úroveň poskytovania sociálnych služieb (ide o pomerne všeobecnú formuláciu, ktorá môže pokrývať všetky aspekty podmienok kvality, najmä v procedurálnej, personálnej a prevádzkovej oblasti),
- hodnotenie hospodárenia poskytovateľa s finančnými prostriedkami poskytnutými neverejnemu poskytovateľovi na poskytovanie sociálnej služby.

Systém kontroly hospodárenia s finančnými príspevkami

Zákon o sociálnych službách ustanovuje v rámci §79 ods. 6 písm. c) pôsobnosť MPSVR SR kontrolovať v rámci finančnej podpory obce a neverejného poskytovateľa sociálnej služby hospodárenie s finančným príspevkom na financovanie sociálnej služby. Ide o:

- zariadenia, ktoré zriadila alebo založila obec, alebo ktoré poskytujú služby v týchto druhoch zariadení: nocľaháreň, útulok, domov na polceste, zariadenie núdzového bývania, zariadenie dočasnej starostlivosti o deti, zariadenie podporovaného bývania, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby, rehabilitačné stredisko, domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie, denný stacionár (§71 ods. 6),
- neverejných poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí ako neziskové organizácie poskytujú sociálnu službu v zariadeniach druhu nocľaháreň, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby a denný stacionár, s cieľom nedosahovania zisku (§78a zákona).

Systém hodnotenia podmienok kvality

Keďže systém hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby je jadrom celej metodologickej práce, na tomto mieste sa mu nebudeme bližšie venovať. Uvedieme len, že sa skladá z 21 hodnotených jednotiek kvality (individualizovaných kompozícií kritéria – štandardu – indikátora), ktoré majú čiastkové obsahové prieniky s inými hodnotiacimi subsystémami v sektore sociálnych služieb. Prieniky sumarizujeme v tabuľke1.

Tabuľka1: Obsahové prieniky jednotlivých systémov hodnotiacej činnosti v sektore sociálnych služieb

Kritériá v rámci hodnotenia podmienok kvality poskytovania sociálnych služieb	Prítomnosť v iných hodnotiacich systémoch
K1.1: Základné ľudské práva a slobody	dohľad
K1.2: Sociálny status prijímateľov/liek SS	dohľad
K1.3: Vzťahy, rodina, komunita	dohľad
K2.1: Účel a obsah poskytovania SS	registrácia, kontrolná činnosť
K2.2: Postupy, podmienky, rozsah a formy SS	kontrolná činnosť
K2.3: Postupy pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní SS	registrácia, dohľad, kontrolná činnosť
K2.4: Dosahovanie odborného zamerania SS	dohľad, kontrolná činnosť
K2.5: Individuálne plánovanie	dohľad, kontrolná činnosť
K2.6: Prevencia krízových situácií a obmedzujúce prostriedky	dohľad, kontrolná činnosť
K2.7: Poskytovanie zrozumiteľných informácií	kontrolná činnosť
K2.8: Sprostredkovávanie využívania iných verejných služieb	registrácia, kontrolná činnosť
K2.9: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov/liek	kontrolná činnosť
K2.10: Hodnotenie poskytovateľa o súlade SS s potrebami prijímateľov/liek	kontrolná činnosť
K3.1: Štruktúra pracovných miest, kvalifikačné predpoklady	registrácia, kontrolná činnosť
K3.2: Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov/kýň	kontrolná činnosť
K3.3: Ďalší rozvoj a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň	registrácia, kontrolná činnosť
K3.4: Systém supervízie	kontrolná činnosť
K4.1: Prevádzkové podmienky zodpovedajúce druhu SS, kapacity a potrebám prijímateľov/liek	registrácia, kontrolná činnosť
K4.2: Informačná stratégia	kontrolná činnosť
K4.3: Výročná správa alebo záverečný účet	kontrolná činnosť
K4.4: Pravidlá prijímania darov	kontrolná činnosť

Vysvetlivka: SS – sociálna služba

Konštatovanie možných vecných prienikov jednotlivých hodnotiacich systémov je samozrejme len orientačné, vychádzajúce predovšetkým zo znenia platného zákona. V skutočnosti však nemusí ísť o duplicitu, a to v prípade, že metodika používaná v rámci jednotlivých hodnotiacich systémov je pri evaluácii tých istých aspektov poskytovanej sociálnej služby iná.

Kapitola B

Metodika hodnotenia podmienok kvality
poskytovaných sociálnych služieb - návrh

Úvod

Táto časť materiálu sa zameriava na predstavenie základných pravidiel výkonu hodnotiteľskej činnosti na úseku plnenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Z hľadiska obsahového nadväzuje na implementačnú metodiku vydanú v roku 2015⁵, z hľadiska formulácie bližších postupov vychádza z platného zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách.

Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb (ďalej len „hodnotiteľská metodika“) predstavuje súbor utriedených informácií o zásadách hodnotiteľskej činnosti v tejto oblasti a odporúčaní na jej vykonávanie v jednotlivých fázach hodnotiteľskej činnosti s *konečným cieľom* podporovať poskytovateľov sociálnych služieb v poskytovaní kvalitných sociálnych služieb.

Čiastkovými cieľmi hodnotiteľskej metodiky sú:

- zosúladiť chápanie a prístup k podmienkam kvality v implementačnej a hodnotiteľskej optike,
- zosúladiť pohľad budúcich hodnotiteľov/liek (interných i externých) na obsahové aspekty podmienok kvality (zosúladenie chápania „ducha podmienok kvality“),
- zosúladiť pohľad budúcich hodnotiteľov/liek (interných i externých) na kľúčové procesné aspekty výkonu hodnotiteľskej činnosti,
- v maximálne možnej a osožnej miere podporiť formulovanie takeého prostredia, v ktorom sa budú minimalizovať subjektívne výklady jednotlivých podmienok kvality a cesty, ako hodnotiť ich plnenie,
- hľadať cesty a prostriedky racionalizácie hodnotiteľskej činnosti v komplexe systémov hodnotenia, ktoré sa využívajú v sociálnych službách (napr. procesy registrácie, výkonu dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb),
- podporovať atmosféru spoluzodpovednosti hodnotiteľských tímov za zvyšovanie kvality sociálnych služieb na Slovensku (najmä cez uplatňovanie princípu hodnotiteľskej činnosti ako súčasťi „ďalšieho vzdelávania“ poskytovateľov sociálnych služieb).

V rámci ďalšieho textu sa budeme venovať cieľom, povahe a zásadám hodnotiteľskej činnosti, rovnako metódam, ktoré sa v nej uplatňujú. Následne sa zameriame na predmet a obsah hodnotiteľskej činnosti v jej jednotlivých fázach (prípravnej, hodnotenia na mieste, sumarizácie výsledkov hodnotiteľskej činnosti).

Najväčšiu časť textu v rámci tejto kapitoly budú tvoriť návody na výkon hodnotenia viazané na jednotlivé indikátory kvality.

⁵ K. Repková (ed.) (2015) *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava: IVPR.

B1 Ciele, povaha a zásady hodnotiteľskej činnosti

Primárnym cieľom hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (ďalej len „hodnotiteľská činnosť“) je podpora organizácií pri vytváraní podmienok pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb za účelom obnovy alebo zlepšenia schopnosti sociálneho fungovania jednotlivcov, rodín, skupín alebo komunit a tvorby priaznivých spoločenských podmienok pre kvalitný život ľudí v riziku sociálneho vylúčenia.

Odvođeným cieľom hodnotiteľskej činnosti je poskytnúť čo možno najobjektívnejší obraz o stave a činnosti poskytovateľa sociálnej služby posudzovaný podľa požiadaviek ustanovených zákonom o sociálnych službách.⁶

Odborná činnosť zameraná na hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby sa riadi týmito *zásadami*:

- *komplexnosť poslania hodnotiteľskej činnosti*
Zameranosť na zisťovanie stavu a činnosti poskytovateľa sociálnych služieb smerom k podpore poskytovania kvalitných sociálnych služieb ako nástroja k zvyšovaniu kvality života ich prijímateľov/liek (od represie k formovaniu/edukácii a podpore trvalého rozvoja poskytovateľa),
- *klúčové hodnoty a filozofia podmienok kvality*
Rešpektovanie hodnôt obsiahnutých v jednotlivých ustanoveniach zákona o sociálnych službách a prepojenosť metodickej podpory z implementačnej a hodnotiteľskej optiky (perspektívy),
- *previazanosť na znenie zákona*
Hodnotiteľská činnosť je zameraná na povinnosti (záväzky), ktoré poskytovateľom sociálnych služieb vyplývajú zo zákona o sociálnych službách. Od poskytovateľa sa nevyžaduje nič, čo je nad rámec zákonom stanovených podmienok,
- *komplexnosť hodnotiteľskej činnosti (trojuholník predpoklady – procesy – dopady)*,
Hodnotiteľská činnosť sa zameriava na vzájomné súvislosti predpokladov pre kvalitnú prácu (dokumentácia, bezbariérovosť, popísané postupy, zamestnanci/kyne), procesov (priamy výkon sociálnych služieb) a dopadov (efekty napĺňania predpokladov a procesov na život prijímateľov/liek sociálnych služieb); k hodnoteniu nemožno pristupovať ako k statickej analýze dokumentov,
- *komplexnosť subjektov hodnotenia*

⁶ Ide o kombináciu tzv. formatívnej a sumatívnej evaluácie (Smutek, 2013). *Formatívna evaluácia* (hodnotenie) sa využíva za účelom poskytovania spätnej väzby organizácii poskytujúcej sociálne služby, pričom dôraz sa kladie na jej silné i slabé stránky, na dizajn aj implementáciu, všetko s cieľom zistiť, či je potrebná nejaká zmena pre zlepšenie kvality sociálnej služby. *Sumatívna evaluácia* (hodnotenie) je primárne zameraná na úroveň napĺňania jednotlivých indikátorov kvality podľa zákona.

Aj keď hodnotiteľskú činnosť vykonávajú na to určené/autorizované osoby, opierajú sa v nej o hodnotenie všetkých zainteresovaných strán (prijímateľov/liek a ich rodín, poskytovateľov, príp. iných širších aktérov),

- *odbornosť hodnotiteľskej činnosti a jej etické aspekty*

Hodnotiteľskú činnosť vykonávajú osoby spĺňajúce odborné a kvalifikačné predpoklady ustanovené v zákone a dodržiavajúce Etický kódex hodnotiteľov a hodnotiteľiek (návrh Etického kódexu je uvedený v prílohe č. 2),

- *objektívita hodnotiteľskej činnosti*

Snaha o objektívne zhodnotenie stavu a činnosti poskytovateľa na základe dôkazov o predpokladoch (dokumentácia, postupy, prostredie), procesoch (výkon sociálnych služieb) a dopadoch (na život prijímateľov/liek) analyzovaných podľa indikátorov ustanovených v zákone o sociálnych službách,

- *racionalita a efektívnosť hodnotiteľskej činnosti*

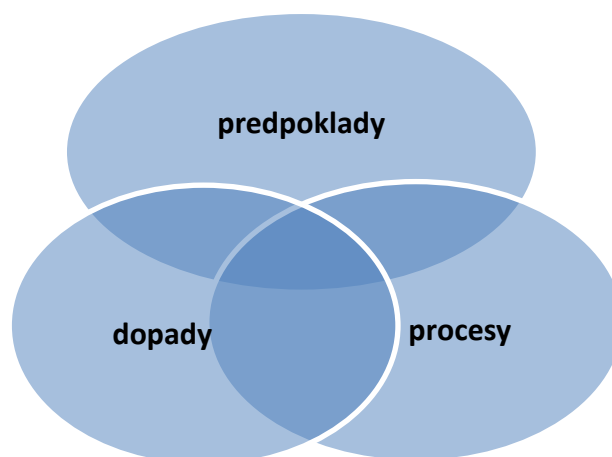
Využívanie výsledkov iných systémov hodnotenia a kontroly sociálnych služieb v snahe racionalizovať a zefektívniť výkon hodnotiteľskej činnosti.

B2 Predmet a obsah hodnotiteľskej činnosti

Predmetom hodnotiteľskej činnosti sú rozličné aspekty sociálnej situácie prijímateľov/liek sociálnych služieb posudzované z hľadiska cieľov a prostredia, v ktorom sa sociálna služba poskytuje a vyhodnocované podľa indikátorov kvality upravených v prílohe č. 2 zákona. *Obsahom hodnotiteľskej činnosti* je získavanie, analyzovanie a vyhodnocovanie dôkazov, ktoré vypovedajú o napĺňaní jednotlivých indikátorov kvality stanovených podľa zákona.

Dôkaz je prostriedkom na preukázanie miery napĺňania indikátora. Dôkazom môže byť akýkoľvek prostriedok alebo výstup, ktorý sa získa na základe metódy použitej v rámci hodnotiteľskej činnosti. V rámci hodnotenia miery napĺňania indikátorov sa uplatňujú tri oblasti dôkazov. Znázornené sú v schéme5.

Schéma5: Oblasti dôkazov používaných v rámci indikátorov kvality



Zdroj: autorka

Za *predpokladové dôkazy* sa považuje prítomnosť determinujúcich dokumentov, ktoré má poskytovateľ spracované v súvislosti s jednotlivými indikátormi (napr. zakladajúce dokumenty, smernice, popísané postupy, individuálne plány, plány rozvoja zamestnancov/kyň⁷), či plnenie technických/architektonických požiadaviek prostredia sociálnej služby. Obe sú formálnym základom pre napĺňanie jednotlivých štandardov v oblasti základných ľudských práv a slobôd, procedurálnych, personálnych a prevádzkových aspektov kvality poskytovanej sociálnej služby. Možno ich chápať ako „*plnenie štandardov na papieri*“.

Procesné dôkazy sa týkajú bežnej činnosti poskytovateľa, uplatňovania odborných/postupov v kontakte s prijímateľmi/kami sociálnych služieb; zahŕňajú aj dôkazy o odborných kontaktoch a vzťahoch medzi zamestnancami/kyňami, medzi vedením organizácie a zamestnancami, či medzi organizáciou a jej vonkajším prostredím. Ide o „*plnenie štandardov pri poskytovaní sociálnej služby v praxi*“.

Za dôkazy o *dopadoch* sa považujú najmä dôkazy o tom, ako sa zmenila životná a sociálna situácia prijímateľov/liek, rodín, skupín, komunít, ako sú spokojní so sociálnou službou, ako sa činnosťou poskytovateľa zmenili podmienky pre ich možný návrat do pôvodného prostredia (napr. pri dlhodobej starostlivosti), prípadne do iného prostredia (napr. na základe pridelenia bytu pri službách krízovej intervencie), a pod.

Všetky tri typy dôkazov sa posudzujú v ich jednote, t.j. či je preukázaná existencia požadovaného dokumentu – či a ako sa vykonáva odborný postup na základe dokumentu – ako sa zmenila životná situácia prijímateľa/lky na základe zvoleného postupu.

V rámci hodnotiteľskej činnosti sa **proces dokazovania** riadi určitými *princípami*:

- k dokazovaniu sa využívajú rozličné prostriedky a metódy, ktoré umožňujú naplniť cieľ, predmet a obsah hodnotenia,
- poskytovateľ sociálnej služby navrhuje na podporu svojich tvrdení o miere napĺňania jednotlivých indikátorov kvality dôkazy, ktoré sú mu známe. Rešpektuje sa však skutočnosť, že nie všetko je možné dokázať a to, že dôkazy sa menia v čase. Preto platí, že ak sa tvrdenie poskytovateľa nevyvráti, tak sa k nemu pristupuje ako k spoľahlivému dôkazu o napĺňaní daného indikátora kvality,
- hodnotiteľský tím podporuje poskytovateľa, rovnako prijímateľov/lky sociálnych služieb a iných aktérov, v aktívnom vyhľadávaní, pomenovávaní a vyjasňovaní dôkazov,
- hodnotiteľský tím zisťuje a vyhodnocuje jednotlivé dôkazy jednotlivo, následne v ich vzájomnej súvislosti,
- za účelom racionalizácie a efektívnosti hodnotiteľskej činnosti sa pri hodnotení na mieste nevyžaduje dokazovanie tých indikátorov kvality, ktoré sú známe na základe činnosti iných relevantných orgánov (najmä orgánov registrácie a dohľadu).

⁷ V implementačnej metodike (Repková (ed.), 2015) sú pri jednotlivých štandardoch príkladmo vymenované dokumenty, ktoré by mal mať poskytovateľ spracované pre účely napĺňania jednotlivých indikátorov.

B3 Previazanosť hodnotiteľskej činnosti na cieľové skupiny sociálnych služieb

Problematika podpory „bežného života“

V sociálnych službách platí, že sa považujú za nástroj presadzovania verejného záujmu (ustanovenie §75 ods. 10 zákona), čo znamená, že majú smerovať k podpore sociálneho začlenenia jednotlivcov, rodín, skupín a komunít a že sú nástrojom ochrany a presadzovania ich základných ľudských práv a slobôd. Rovnako, že majú podporovať to, čo je v živote človeka „bežné“, „normálne“, zodpovedajúce jeho socio-demografickým a iným charakteristikám a štandardom prostredia, v ktorom žije.

Zásada: Sociálna služba má človeku pomáhať k „normálnemu/bežnému žitiu“ v situácii, kedy sa u neho z rozličných dôvodov takáto schopnosť zatiaľ nevyvinula, alebo sa dočasne stratila alebo oslabil, nie vzdávať človeka od normálneho/bežného života tým, ako je sociálna služba organizovaná a poskytovaná. Táto zásada platí pre všetky oblasti a druhy sociálnych služieb (krátkodobjšie i dlhodobé, zamerané na jednotlivca, rodinu, aj komunitu, či na sociálne služby vykonávané rozličnými formami).

Uplatňovanie tejto všeobecnej zásady v rámci práce s indikátormi a dôkazmi v sebe prirodzene zahŕňa potrebu rešpektovať *špecifika rozličných cieľových skupín* premietnutých do rozličných oblastí, druhov a foriem sociálnych služieb. Tieto ovplyvňujú charakter, mieru a dĺžku angažovania sa poskytovateľa sociálnych služieb pri podpore bežného života prijímateľov/liek sociálnych služieb a ochrane ich základných ľudských práv a slobôd. Povaha cieľovej skupiny determinuje samotný cieľ sociálnej služby - ten vedie k výberu postupov a metód, ktoré v nej poskytovateľ využíva k dosiahnutiu cieľa - to napokon predurčuje výber zodpovedajúcich dôkazov o napĺňaní tohto cieľa vo všetkých troch aspektoch: predpoklady, procesy, dopady.⁸ V tabuľke uvádzame príklad východiskovej rozdielnosti práce s indikátormi a dôkazmi pri službách dlhodobej starostlivosti o odkázané osoby a službách krízovej intervencie.

Tabuľka2: Vplyv špecifik cieľovej skupiny na hodnotiteľskú činnosť (príklady)

	Rezidenčné služby dlhodobej starostlivosti pre staršie odkázané osoby	Rezidenčné služby krízovej intervencie
Povaha sociálnej situácie	Dlhodobá	Krízová (prechodná)
Cieľová skupina	Staršie osoby intenzívne odkázané na pomoc inej osoby pri bežných denných činnostiach	Napr. osoby bez domova, obeť domáceho násillia
Cieľ sociálnej služby	Podpora dôstojného žitia, udržiavanie funkčných schopností, podpora sociálnych väzieb, kontinuálne sprevádzanie, aktívna	Konsolidácia krízovej situácie, podpora osamostatnenia sa, prebratia osobnej zodpovednosti a žitia podľa vlastných možností

⁸ V prílohe č. 3 sú špecifikované hodnotové aspekty „bežnosti“, „normálnosti“, na ktorých budujú moderné služby dlhodobej starostlivosti pre osoby odkázané na pomoc inej osoby (najmä v mladšom veku).

	ochrana práv a právom chránených záujmov cieľovej skupiny	v bežnom prostredí („dosiahnuteľnej bežnosti“)
Dôkazy - predpoklady	Individuálne plány Bezbariérové prostredie Samosprávny princíp (napr. domová rada)	Individuálna práca Podmienky na prevzatie zodpovednosti (nie mať upratané, ale spolupodieľať sa na uprataní priestorovi ...)
Dôkazy - procesy	Intenzívne kontakty s rodinou Návšteva obľúbených miest podľa individuálnych preferencií Skupinové/Individuálne aktivity podľa individuálnych preferencií Podpora fyzickej aktivity, fyzioterapia	Kontakty s inými organizáciami (SP, ZP, ÚPSVR ...) Sanovanie domáceho prostredia (ak je možné) Aktívna ochrana pred násilnou osobou Komunity (napr. ranné) Podmienky na prípravu stravy, hygienu... Prevenca závislosti a zneužívania sociálnej služby (v závislosti od schopností a možností prijímateľa/lky)
Dôkazy – dopady	Prevažujúci pocit spokojnosti so životom Prevažujúca spokojnosť so sociálnou službou Zvýšený počet návštev obľúbených miest Aktívna a spolupracujúca rodina Zredukovaný počet pádov	Počet aktivít smerom k osamostatneniu Počet jednotlivcov/rodín s ukončenou sociálnou službou Priemerná dĺžka pobytu v službe krízovej intervencie (v závislosti od iných podmieňujúcich faktorov mimo pôsobnosti poskytovateľa – exekúcie, dlhy na zdravotnom poistení, dostupnosť ďalšej sociálnej služby...)

Zdroj: Spracované na základe podnetov z odborného konzultačného stretnutia dňa 11.10.2016

Rozdiely existujú aj vo vnútri služieb dlhodobej starostlivosti, a to v závislosti od veku cieľovej skupiny (deti a mladí ľudia so zdravotným postihnutím, dospelí a starší ľudia so zdravotným postihnutím), či od prostredia a formy, akou sa sociálna služba poskytuje (v domácnosti, ambulantne alebo rezidenčne). V prípade, že prijímateľa/lky sociálnej služby, či celé cieľové skupiny, majú „zmiešané“ charakteristiky korešpondujúce s viacerými druhmi sociálnych služieb (napr. staršie odkázané osoby bez domova), hodnotiteľský tím sa zaujíma o to, aké kroky prijíma poskytovateľ sociálnej služby (napr. útulok alebo nocľaháreň), aby sa našlo udržateľné riešenie nepriaznivej sociálnej situácie prijímateľa/lky (napr. komunikácia s poskytovateľom služieb zariadenia pre seniorov).

Súčasťou podpory „bežnosti“ v živote človeka nie sú len povinnosti na strane poskytovateľa sociálnej služby, ale aj *rovnováha práv a povinností*, slobody a záväzkov, nárokov a individualizovaných zodpovedností na strane prijímateľa/lky. Znamená to, že napĺňanie povinností poskytovateľa v oblasti kvality sociálnych služieb sa vyhodnocuje aj v kontexte „bežných povinností a zodpovedností“, ktoré by plnil prijímateľ/lka sociálnej služby vo

svojom bežnom živote (podľa možností podmienených zdravotným stavom). Ide najmä o oprávnené očakávania súvisiace s:

- a) akceptáciou spoločenských noriem, spolu/zodpovednosťou za svoje zdravie, za zdravie svojich detí, zodpovednosťou za dodržiavanie určitých postupov a pravidiel, ktoré sú v spoločnosti bežné a očakávané (napr. v oblasti hygieny, konzumácie alkoholu tak, aby nevedlo k narúšaniu vzťahov, spolužitia a k ohrozovaniu práv iných ľudí u poskytovateľa),
- b) spolu/zodpovednosťou za plánovanie, realizáciu a vyhodnocovanie sociálnej služby (napr. spolu/zodpovednosti prijímateľa/lky pri individuálnom plánovaní a napĺňaní individuálneho plánu),
- c) adekvátnosť požiadaviek prijímateľa/lky v závislosti od výšky jeho úhrady.

B4 Metódy uplatňované v rámci hodnotiteľskej činnosti

V rámci hodnotiteľskej činnosti sa na získavanie *dôkazov* uplatňujú rozličné metódy. Výber metód závisí napr. od štádia hodnotiteľskej činnosti, zámeru získania nejakého typu dôkazu, od druhu, či formy sociálnej služby. Metódy sa môžu využívať jednotlivo alebo v rozličných kombináciách. Pre použitie jednotlivých metód si hodnotiteľský tím vyberá osoby zo zástupcov/kýň vedenia, zamestnancov/kýň, prijímateľov/liek, dobrovoľníkov/čok, príp. zástupcov/kýň iných zainteresovaných skupín (napr. rodín). Výber konkrétnych osôb z týchto skupín, výber metód, či priameho spôsobu ich využitia pri konkrétnych osobách závisí aj od ich charakteristík (napr. možného spôsobu komunikácie s osobami podmieneného ich zdravotným stavom, či vekom). Pre účely hodnotiteľskej činnosti sa využívajú tieto metódy:

- *štúdium dokumentov a webovej stránky*
 - poskytovateľa (napr. dokumenty z procesu registrácie, interné dokumenty, akty riadenia, výsledky interných a externých auditov, dokumentovanie osobitných zákonných povinností – napr. o využívaní obmedzujúceho prostriedku, databáza podnetov a sťažností),
 - štúdium osobnej dokumentácie prijímateľov/liek (informácie týkajúce sa priameho priebehu poskytovania sociálnej služby), individuálnych plánov, dokumentačných zložiek získaných od iných organizácií v rámci súčinnosti (napr. pri službách krízovej intervencie, kde nie je súčasťou dokumentácie uvádzanie mien),
 - štúdium podporných informačných zdrojov a materiálov (napr. web stránka poskytovateľa, letáky, ohlasy na činnosť poskytovateľa, osobitné ocenenia),
- *pozorovanie* (uskutočňuje sa prakticky počas celého priebehu hodnotiteľskej činnosti na mieste)
 - priebežné pozorovanie (všímanie si a zaznamenávanie dôležitých okolností, informácií počas návštevy poskytovateľa – priestory, výzdoba, pohyb ľudí po priestoroch, organizácia a priebeh činností, správanie sa personálu k prijímateľom a prijímateľkám, ale aj medzi sebou ...),

- zúčastnené a informované pozorovanie (cielené pozorovanie ľudí v definovaných situáciách na základe ich súhlasu),
- *rozhovor*

Rozhovor môže byť (1) *osobný*, alebo (2) *sprostredkovaný/facilitovaný* (realizuje sa v prípade náročnosti alebo nemožnosti priameho rozhovoru s prijímateľom/lkou cez sprostredkujúceho zamestnanca/kyňu, vždy však v prítomnosti prijímateľa/lky),

 - so zástupcami/kyňami poskytovateľa (s vedúcimi zamestnancami/kyňami - najmä o strategických, rozvojových, organizačných a personálnych otázkach; so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu – napr. o tom, ako rozumejú obsahu a zmyslu štandardov kvality, ako ich uplatňujú vo vlastnej praxi, čo podporuje a naopak obmedzuje ich kvalitnú prax, súlad toho, čo hovoria prijímateľa/lky s ich vlastnými vyjadreniami; s dobrovoľníkmi/čkami – napr. aká je ich úloha v organizácii, v kontakte s prijímateľmi/kami, či poznajú kľúčové zameranie organizácie a jej dokumenty; so zamestnancami/kyňami v obslužných činnostiach – ako vnímajú svoju úlohu pri napĺňaní poslania a úloh organizácie; či poznajú kľúčové dokumenty organizácie a ako spolupracujú pri ich spracovávaní, schvaľovaní, revidovaní...),
 - s prijímateľmi/kami (napr. ako sú spokojní/é s jednotlivými aspektmi sociálnych služieb, ako celkovo hodnotia svoj súčasný život, do akej miery udržiavajú kontakt so širšou komunitou, ako sami prispievajú k riešeniu svojej životnej situácie, v čom vidia vlastné rezervy...),
 - s rodinami a známymi prijímateľov/liek (napr. ako hodnotia jednotlivé aspekty činnosti organizácie; ako spolupracujú pri napĺňaní zámerov a cieľov spolupráce smerom k potrebám člena rodiny...). Rozhovor s príbuznými alebo známymi sa uskutočňuje v prípade, že je to v procese hodnotiteľskej činnosti z organizačných a iných dôvodov možné alebo vhodné (napr. pri službách krízovej intervencie). V prípade, že osobný rozhovor nie je možný, ale bol by vhodný, vyhodnocujú sa zdokumentované prieskumy spokojnosti príbuzných a iná zdokumentovaná spolupráca s rodinou,
- *retrospektívna a komparatívna metóda*
 - so zástupcami/kyňami poskytovateľa (vnímanie a hodnotenie zmien v sledovaných aspektoch sociálnej služby v čase, úspechy a pretrvávajúce problémy, nové výzvy),
 - so zástupcami/kyňami prijímateľov/liek najmä v prípade služieb dlhodobej starostlivosti (ako sa zmenili jednotlivé aspekty sociálnej služby v čase, či zmeny vítali, alebo ich vnímali skôr zaťažujúce, aký mali zmeny dopad na ich bežný život...)
- *načúvanie*

Využíva sa napr. pri službách založených na rozhovore prijímateľa/lky a zamestnanca/kyne služby na diaľku – napr. telefonická služba signalizácie potreby pomoci, krízovej intervencie,
- *prehliadka priestoru*

Využíva sa pre získanie dôkazu o existencii nejakej konkrétnej veci, úpravy, priestoru (napr. či nie sú niektoré priestory bezdôvodne nedostupné pre nejakú skupinu prijímateľov/liek v službách dlhodobej starostlivosti; či sú vytvorené možnosti pre preberanie spoluzodpovednosti prijímateľa/lky v službách krízovej intervencie),

- *dotazníková metóda*

Môže sa využiť na zisťovanie informácií súvisiacich s daným indikátorom/mi u prijímateľov/liek sociálnych služieb, rovnako u zamestnancov/kýň. Využívanie dotazníkovej metódy pre účely hodnotiteľskej činnosti, najmä hodnotenia na mieste, nie je vhodné zamieňať s dotazníkmi spokojnosti, ktoré využíva poskytovateľ na účely zisťovania spokojnosti prijímateľov/liek sociálnej služby, príp. ich rodín podľa K2.9 zákona,

- *syntéza*

Zhrnutie získaných dôkazov, poznatkov podľa jednotlivých indikátorov, s dôrazom na špecifiká cieľovej skupiny a druh a formu sociálnej služby.

B5 Uplatňovanie indikátorových veličín

Pre priamy výkon hodnotenia sú dôležité určité veličiny, na základe ktorých sa posudzuje úroveň kvality poskytovaných sociálnych služieb, konkrétne:

a) váha kritéria

Je ukazovateľom „sily významu“ kritéria pre jednotlivé strany sociálnych služieb. Môže dosahovať tieto hodnoty:

4 - kritérium s maximálnou dôležitosťou a významom pre prijímateľov/lky

2 - kritérium veľmi dôležité pre prijímateľov/lky a poskytovateľa sociálnej služby,

1 - kritérium dôležité pre prijímateľov/lky a poskytovateľa sociálnej služby

b) bodové hodnotenie indikátora

Jednotlivý indikátor môže organizácia spĺňať na troch úrovniach:

3 – spĺňa úplne

2 – spĺňa čiastočne

0 – nespĺňa

c) úroveň kvality poskytovanej sociálnej služby

Je vyjadrená celkovým počtom bodov a percentuálnym vyjadrením intervalov, v rámci ktorých sa konštatuje, že organizácia celkovo podmieňuje kvality:

- Spĺňa výborne (úroveň 3; 90-100%)

- Spĺňa veľmi dobre (úroveň 2; 89-75%)

- Spĺňa dostatočne (úroveň 1; 74-60%)

- Nespĺňa (úroveň 0; 59-0%)

d) výnimky pri bodovaní

Pri bodovaní sa zohľadňujú niektoré osobitné okolnosti poskytovateľa, napr.:

- či má zamestnancov/kyne alebo nie,

- či je povinný individuálne plánovať sociálnu službu (v závislosti od druhu poskytovanej sociálnej služby),
- či je povinný plánovať a realizovať supervíziu.

V prípade, že poskytovateľ nie je podľa zákona takouto povinnosťou viazaný, bodové hodnotenie indikátora sa pri danom kritériu u neho považuje za úplne splnené (v súlade s §104 platného zákona o sociálnych službách).

Výnimka sa týka aj bodového hodnotenia kritéria 1.1. (Základné ľudské práva a slobody). Hodnotenie „splňa čiastočne“ (2 body) môže získať poskytovateľ pri tomto kritériu len v prípade, že „úplne“ (nie čiastočne!) zabezpečuje dodržiavanie základných práv a slobôd prijímateľov/liek, ich ochranu pred diskrimináciou a zlým zaobchádzaním v praxi. Písomné dokumenty môže mať spracované pri takomto hodnotení „len“ čiastočne. V prípade, že má požadované písomné dokumenty spracované úplne alebo čiastočne, ale v praxi zabezpečuje dodržiavanie ľudských práv len čiastočne, nespĺňa daný indikátor vôbec (počet bodov 0).

Platný zákon neupravuje výnimku pri napĺňaní kritéria 4.1 (zabezpečenie prevádzkových podmienok, zabezpečenie prístupnosti v zmysle univerzálneho navrhovania...) v prípade sociálnej služby vykonávanej terénnou formou. V takomto prípade hodnotiteľský tím zohľadňuje limitované (prakticky neexistujúce) možnosti poskytovateľa priamo ovplyvňovať prevádzkové podmienky priestorov, v ktorých prijímateľ/prijímateľka žije. V prípade domácností, kde sa poskytuje opatrovateľská služba, môže ísť o slabú vybavenosť potrebnými zariadeniami a pomôckami s ohľadom na zdravotný stav prijímateľa/lky tejto služby. Vyhodnocuje sa však poskytovanie základného sociálneho poradenstva ako súčasť každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona o sociálnych službách (§19 ods. 2 zákona), napr. o možnostiach individualizovanej pomoci formou peňažných príspevkov na kompenzáciu obmedzení v oblasti pohybu, orientácie či sebaobsluhy; rovnako prístupnosť priestorov poskytovateľa opatrovateľskej služby, v rámci ktorých môže získavať prijímateľ/lka, či jeho/jej rodina, potrebné informácie. Podobné limity sa týkajú služieb krízovej intervencie poskytovaných často ľuďom bez domova, či v segregovaných osídleniach.

B6 Fázy hodnotiteľskej činnosti

V tejto časti sa budeme podrobne venovať pravidlám praktického výkonu hodnotiteľskej činnosti v jej jednotlivých fázach (prípravná fáza, fáza hodnotenia na mieste, fáza prípravy, odovzdania a prerokovania hodnotiteľskej správy).

B6.1 Prípravná fáza hodnotenia

Na základe vypracovaného plánu hodnotiteľskej činnosti, poverenia zodpovednou osobou z MPSVR SR a ustanovenia hodnotiteľského tímu sa začne príprava na získanie potrebných informácií pre prácu hodnotiteľského tímu u konkrétneho poskytovateľa.⁹

Zákon o sociálnych službách neustanovuje osobitné druhy hodnotiteľskej činnosti (napr. základnú, hĺbkovú, následnú/opakovanú), rovnako predmet a rozsah hodnotiteľskej činnosti sú určené pre všetky situácie hodnotenia rovnako. Znamená to, že výkon hodnotenia by mal byť vždy komplexný, zameraný na všetky indikátory zodpovedajúce jednotlivým kritériám a štandardom, s výnimkou indikátorov 2.5 (individuálne plánovanie) a 3.4 (supervízia), kde sa pri zákonom uvedených druhoch poskytovateľov automaticky považujú tieto indikátory za úplne splnené.

V rámci prípravy na hodnotiteľskú činnosť sa hodnotiteľský tím zaoberá najmä týmito činnosťami:

a) získavanie prvotných informácií a podkladov

- oboznámi sa so všetkými dostupnými dokumentmi týkajúcimi sa hodnoteného poskytovateľa, osobitne s/so:
 - zverejnenými dokumentmi poskytovateľa umiestnenými spravidla na jeho webovom sídle na základe zákonom ustanovenej povinnosti (zverejnenie vízie, cieľov, stratégie a plánu poskytovania sociálnej služby podľa K2.1; zverejnenie postupov a pravidiel procesov na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby podľa K2.4; povinné zverejnenie výročnej správy a záverečného účtu podľa K4.3),
 - inými zverejnenými materiálmi, ktorými dokumentuje svoju činnosť (napr. účasť v ukončených, či prebiehajúcich projektoch) a ktoré slúžia na jeho zviditeľňovanie (ako súčasť Informačnej stratégie – K2.10),

b) komunikácia s orgánmi registrácie a dohľadu

- komunikuje s orgánmi registrácie poskytovateľov sociálnych služieb ohľadom dokladov predložených k žiadosti o zápis do registra, vrátane projektu, či zmien vykonaných u poskytovateľa po registrácii v súlade s ohlasovacou povinnosťou. Získané doklady môže využiť pre doplnenie si prvotnej informácie o poskytovateľovi,
- komunikuje s orgánom dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb MPSVR SR a získané informácie môže rovnako využiť pre doplnenie si prvotnej informácie o poskytovateľovi (najmä hlásenia o použití telesných a netelesných obmedzení u daného poskytovateľa získané v súlade s ohlasovacou povinnosťou poskytovateľa podľa §10 ods. 6 zákona o sociálnych službách, či protokol o vykonaní dohľadu nad poskytovaním sociálnej služby u poskytovateľa),

⁹ Otázky spracovania plánu hodnotiteľskej činnosti na referenčné obdobie, princípy zostavovania hodnotiteľských tímov a kompetencie členov/niek hodnotiteľského tímu podľa jednotlivých pozícií v tíme, budú rozpracované v rámci NP Kvalita.

c) zhodnocovanie prvotných informácií a podkladov

- hodnotiteľský tím zosumarizuje existujúce podklady podľa systematiky jednotlivých indikátorov; konštatuje ne/splnenie zákonných povinností zverejňovania informácií; všíma si veci, ktoré vyžadujú osobitnú pozornosť a získanie doplňujúcej, vysvetľujúcej informácie „na mieste“,
- zhodnotí aktuálnosť a úplnosť informácií na webovom sídle poskytovateľa, príp. na inom mieste zverejňovania informácií na základe povinnosti zverejnenia podľa indikátora ku K2.1 – strategická vízia, poslanie, ciele; indikátora ku K2.4 – postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu sociálnej služby; indikátora ku K4.2 – informačná stratégia. Zhodnotí aj spätné väzby na poskytovateľa od iných orgánov verejnej správy, od verejnosti, ak sú dostupné,
- vykoná dodatočnú prípravnú prácu v prípade, že získané informácie a podklady sú nejasné, nekompletné.

d) príprava návrhu stratégie a rámcového postupu pre vykonanie hodnotenia na mieste

- Hodnotiteľský tím si rámcovo naplánuje stratégiu výkonu hodnotenia na mieste (kde začne výkon hodnotenia; aké metódy bude využívať pri hodnotení jednotlivých indikátorov; ako využije informácie z prípravnej fázy; aké bude poradie hodnotených indikátorov; aké bude poradie a výber respondentov/tok...). Zvolenú stratégiu môže ovplyvniť rozsah, kvalita a úplnosť podkladov získaných v rámci prípravnej činnosti.

e) príprava dokumentácie – hodnotiteľského spisu

Ide najmä o:

- poverenie k výkonu hodnotenia,
- zostavený hodnotiteľský tím (menovite + pozície v tíme)
- časový harmonogram hodnotenia,
- šablóny záznamov (pre výber respondentov/tok spomedzi prijímateľov/liek, zamestnancov/kýň...; pre vedenie rozhovorov)
- šablónu rámcovej schémy pre dokumentáciu procesu a výsledkov pozorovania,
- dotazník pre poskytovateľa o vykonanom hodnotení.

Dôkazy získané počas prípravnej fázy sa môžu zaznamenávať do hodnotiaceho indikátorového hárku (viď v texte neskôr) už v tejto fáze hodnotenia. Podklady (dôkazy) získané v rámci prípravnej činnosti možno považovať za spoľahlivé iba v prípade, že pochádzajú z oficiálnych zdrojov. Informácie získané neformálnou cestou (napr. názory na poskytovateľa od iných osôb a subjektov, informácie o ňom získané nezámerne, anonymne) môžu slúžiť ako podnety na ďalšie overovanie v rámci prípravnej činnosti alebo v rámci hodnotenia na mieste iba za podmienky, ak obsahujú informáciu o zdroji, z ktorého boli získané.

B6.2 Hodnotenie na mieste

Vybrané pravidlá hodnotiteľskej činnosti na mieste

Procesno-organizačné pravidlá:

- a) poskytovateľ má podľa §9 ods. 8 zákona povinnosť umožniť vykonávanie hodnotenia a poskytnúť hodnotiteľskému tímu súčinnosť,
- b) hodnotenie sa vykonáva na základe ohlásenia a poverenia zodpovednou osobou MPSVR SR,
- c) pri hodnotení nie je ustanovená postupnosť jednotlivých krokov; je vhodné, aby si ich hodnotiteľský tím rámcovo naplánoval v rámci prípravnej fázy hodnotenia; v priebehu hodnotenia sa však rámcový plán môže tvorivo meniť. Musí byť však zachovaný predmet a rozsah hodnotenia,
- d) hodnotiteľský tím si vyberá metódy hodnotiteľskej činnosti, typy dôkazov a osoby (respondentov/tky) pre hodnotiteľskú prácu v závislosti od druhu sociálnej služby, profilu klientely a prostredia, v ktorom sa sociálna služba poskytuje,
- e) výber respondentov/tok (z radu zamestnancov/kýň, prijímateľov/liek, dobrovoľníkov/čok príp. rodín) pre hodnotenie jednotlivých indikátorov je neustranný, transparentný a zdokumentovaný; môže sa využiť napr. metóda náhodného výberu, najmä v prípade prijímateľov/liek (napr. ťahanie z kartičiek, čísel), ktorej použitie a výsledky sa zadokumentujú,
- f) v rezidenčných službách sa odporúčajú minimálne tri individuálne rozhovory s prijímateľmi/kami a/alebo minimálne jeden skupinový rozhovor. Prijímatelia/lky vyberaní/é na individuálne rozhovory by mali reprezentovať celú cieľovú skupinu podľa rozličných znakov – napr. vek, zdravotný stav, dĺžka pobytu. V prípade terénnych služieb sa odporúčajú minimálne dva individuálne rozhovory a v prípade ambulantných služieb minimálne dva individuálne rozhovory a/alebo jeden skupinový rozhovor,
- g) ak to okolnosti umožňujú, realizujú sa rozhovory aj so zástupcami/kyňami dobrovoľníkov/čok a so zástupcami/kyňami rodinných príslušníkov prijímateľov/liek,
- h) výkon hodnotenia sa realizuje tak, aby sa v čo možno najvyššej miere rešpektovalo právo prijímateľov/liek na ochranu svojho súkromia a aby sa zásadne nenarušoval bežný chod poskytovateľa, či domácnosti v prípade terénnej služby,
- i) prijímateľ/lka má právo odmietnuť aktívnu spoluprácu na procese hodnotenia, a to bez uvedenia dôvodu,
- j) hodnotitelia/lky vykonávajú hodnotiteľskú prácu v súlade s Etickým kódexom hodnotiteľov/liek (podmienok) kvality sociálnych služieb (viď príloha č. 2)

Obsahové pravidlá:

- hodnotiteľský tím je oboznámený s obsahom implementačnej metodiky (vydanej pre poskytovateľov sociálnych služieb v roku 2015) a pri svojej činnosti sa snaží z nej vychádzať,

- poskytovateľ nemá povinnosť riadiť sa vo svojej činnosti implementačnou metodikou. Svoje postupy a interpretácie však musí v komunikácii s hodnotiteľským tímom zdôvodňovať odborným spôsobom, využívaním odborných argumentov (na základe odborne uznaných a validovaných postupov a výkladov pomáhajúcich disciplín a uznávanej praxe, napr. aj medzinárodnej),
- hodnotiteľský tím sa zameriava na to, ako chápe vedenie poskytovateľa a jeho zamestnanci/kyne ducha jednotlivých kritérií a štandardov, až následne pristupuje k zhodnocovaniu dôkazov a k bodovaniu napĺňania jednotlivých indikátorov,
- hodnotiteľský tím neznevažuje, nezneisťuje a nespochybňuje uplatňovanú prax a správanie poskytovateľa, jeho činnosť má mať aj podporný, povzbudzujúci, formatívny charakter,
- hodnotiteľský tím môže za účelom racionalizácie a efektívnosti svojej činnosti využívať výsledky procesu registrácie a inej kontrolnej činnosti vykonanej u poskytovateľa, ak sú aktuálne a korešpondujú so situáciou v čase výkonu hodnotenia (napr. výsledky interných a externých auditov, kontrol z orgánov hygieny a iných inštitúcií, zmenových okolností nahlásených registračnému orgánu, výsledky výkonu dohľadu, hlásenia o využívaní telesných a netelesných obmedzení),
- hodnotiteľský tím pristúpi k bodovaniu indikátora až vtedy, keď má k tomu potrebné dôkazy, ktoré vzájomne porovnáva, dopĺňa, vyjasňuje,
- hodnotiteľský tím nepristúpi k celkovému hodnoteniu úrovne kvality poskytovanej sociálnej služby v prípade, že v jednotlivých aspektoch hodnotenia a indikátoroch sú nevysvetliteľné rozdiely, prípadne nejasnosti, ku ktorým sú potrebné ďalšie objasnenia alebo dôkazy,
- pre účely navodenia celkovej atmosféry hodnotenia a získania prvotnej informácie o tom, ako vnímajú prijímatelia/lky a zamestnanci/kyne situáciu u poskytovateľa, môže hodnotiteľský tím v úvode (rovnako v inej fáze hodnotiteľskej činnosti, podľa vlastného uváženia) využiť rámcový dotazník „JA a SOCIÁLNA SLUŽBA“. Návrh dotazníka tvorí prílohu č. 4 metodiky.

Kompetenčné pravidlá:

- hodnotiteľský tím dôsledne dodržiava predmet hodnotiteľskej činnosti na základe poverenia a v súlade so zákonom o sociálnych službách,
- súčasťou kompetencie hodnotiteľského tímu je aj podnecovať poskytovateľa pri formulácii návrhov opatrení na základe výsledkov hodnotiteľskej činnosti a poskytovanie konzultácií k ich realizácii,
- kompetenciou hodnotiteľského tímu nie je vykladať zákon, poskytovať právne stanoviská k nejasnostiam poskytovateľa ohľadom zákona o sociálnych službách, príp. iných právnych predpisov.

Hodnotenie dokumentov (determinujúcej dokumentácie)

Pri hodnotení príslušných dokumentov (determinujúcej dokumentácie) sa zisťuje viacero aspektov, konkrétne:

- či je dokument, ktorý sa požaduje v súvislosti s nejakým konkrétnym kritériom a štandardom, spracovaný a aká je jeho úroveň (napr. odborné postupy, plán supervízie, organizačná štruktúra),
- či boli do prípravy dokumentu zaangažovaní (vtiahnutí) všetci tí, ktorých práce a života sa dokument bezprostredne dotýka (zamestnanci/kyne, prijímatelia/lky, dobrovoľníci/čky...),
- či všetky zainteresované strany boli informované o schválení dokumentu,
- či je pre všetkých zainteresovaných zabezpečená dostupnosť dokumentu kedykoľvek, kedy doň chcú nahliadnuť,
- či existujú pravidlá na aktualizáciu dokumentu a či sú všetci zainteresovaní (zamestnanci/kyne jednotlivých úsekov, prijímatelia/lky, dobrovoľníci/čky...) informovaní o týchto pravidlách a podnecovaní k ich využívaniu.

Skutočnosť, že boli naplnené všetky aspekty práce s dokumentmi, by mala byť preukázateľná (napr. zápisnicou, že všetci zamestnanci/kyne boli informovaní...).

B7 Základná štrukturálna schéma pre zisťovanie a vyhodnotenie indikátora – hodnotiaci indikátorový hárok (HIH)

Pre vykonávanie hodnotiteľskej činnosti zameranej na meranie a vyhodnocovanie jednotlivých indikátorov kvality sa navrhuje uplatňovať štandardizovaný hárok.

Základná schéma pre zisťovanie a vyhodnotenie indikátora – hodnotiaci indikátorový hárok (HIH)

Kritérium: (vypísať)					
Štandard: (vypísať)					
Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): (vypísať)					
Váha kritéria: (vypísať)					
Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): (vypísať)					
Povinnosti - dokumentácia					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
Povinnosti – prax (procesy a dopady)					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazov (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, záznamy z pozorovania...)					

Vysvetlivky k HIH

HIH predstavuje prehľadovú štruktúrovanú schému obsahujúcu súbor odporúčaní, na čo sa má hodnotiteľský tím zamerať pri hľadaní dôkazov o napĺňaní jednotlivých indikátorov, pri práci s nimi a pri ich vyhodnocovaní.

Vymedzenie povinnosti: ide o výber časti celkového textu indikátora, ktorý je predmetom vybraného aspektu hodnotenia. Povinnosti sú spravidla rozdelené na povinnosti v oblasti dokumentácie (predpoklady) a povinnosti v oblasti praxe (proces a dopady). Ten istý indikátor môže obsahovať jednu alebo viac povinností v oblasti dokumentácie i praxe. Povinnosti v oblasti dokumentácie („povinnosti na papieri“) a povinnosti v oblasti praxe u toho istého indikátora sa môžu prelínať. Zároveň, ten istý dôkaz (dokumentačný, či praktický) môže byť využitý pre viacero indikátorov.

Príklad:

Zasadnutia stravovacej komisie môžu byť dôkazom o praktickom uplatňovaní práva prijímateľov/liek na ovplyvňovanie podmienok ich života v súlade s indikátorom 1.1, zápisnice z nich sú zároveň dokumentačným dôkazom o uplatňovaní aktivizačných a sebaurčujúcich postupov v rámci tohto kritéria. Zároveň, je to dôkaz, ktorý môže napĺňať indikátor 2.1 (uplatňovanie partnerského prístupu pri napĺňaní vízie, poslania i cieľov poskytovateľa), príp. iné.

Dôkazy: Možno ich deliť do viacerých skupín, v rámci ktorých uvádzame príklady:

a) *písomné alebo audiovizuálne dôkazy*, ktoré sa využívajú najmä pre dokazovanie povinností v oblasti dokumentácie

Príklady: stratégia rozvoja organizácie, informačná stratégia, štatút, zriaďovacia listina, domáci poriadok, prevádzkový poriadok; zmluva o poskytovaní sociálnej služby; písomný postup pre zabezpečovanie konkrétnej odbornej činnosti; individuálny plán, písomné vyhodnotenie individuálneho plánu, rozvrhy denných aktivít; prehľad rizikových oblastí, postupy krízovej intervencie; register sťažností a ich vybavenie, register obmedzení; plán rozvoja ďalšieho vzdelávania, individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca/kyne; komplexný plán supervízie; výročná správa; pozvánky na stretnutia a akcie, zápisnice z rokovaní rozličných skupín a tímov, dochádzky, prehľady o bežných komunitných službách...

b) *propagačné materiály a reakcie na činnosť poskytovateľa*

Príklady: webová stránka, propagačné materiály o poskytovateľovi a o prijímateľoch/lkách (plagáty, informačné materiály, časopisy, zdokumentované príbehy prijímateľov/liek, filmy, videá, vystúpenia vedúcich zamestnancov/kýň, personálu, ale aj prijímateľov/liek na rozličných komunitných, či odborných podujatiach, pozvánky na propagačné stretnutia...), Deň otvorených dverí a iné akcie, reakcie „tretích strán“ na poskytovateľa (uverejnené články, oficiálne vyjadrenia...),

c) *praktická činnosť poskytovateľa sociálnej služby (aj so zameraním na vzťahy a interakcie)*

Príklady:

- realizované podporné programy v rámci vykonávania odborných činností, terapií, fungovania komunit,

- preukázateľná (zdokumentovaná) spolupráca prijímateľa/lky (príp. rodiny) na príprave individuálneho plánu a na jeho vyhodnocovaní; na postupoch riešenia a prevencie krízových situácií,
- aktéri sociálnych služieb (prijímateľa/lky, zamestnanci/kyne, opatrovníci/čky) sú informovaní/é o svojich právach a povinnostiach v súvislosti so sociálnou službou, poznajú kľúčové dokumenty, vedia, kde sa k nim môžu dostať,
- samosprávne inštitúty u poskytovateľa a ich fungovanie (stravovacia komisia, domová rada...),
- pozorovateľné správanie sa ľudí (personálu k prijímateľom/kám, prijímateľov/liek medzi sebou, personálu medzi sebou, personálu k iným ľuďom navštevujúcim poskytovateľa...),
- podporované medzilidské vzťahy a interakcie (stretávanie sa prijímateľov/liek so svojou rodinou, pôvodnými známymi, stretávanie sa prijímateľov/liek medzi sebou, fungovanie menších skupín za konkrétnym účelom, zaznamenané konflikty a ich riešenie, team buildingové akcie...),
- aktivity zamerané na ochranu prijímateľa/lky pred násilnou osobou,
- aktivity vedúce k osamostatneniu prijímateľa/lky, rodiny,
- aktivity vedúce k prevencii závislosti na sociálnej službe (napr. prehľady o využívaní bežných služieb mimo poskytovateľa),
- aktivity vedúce k prevencii sociálneho vylúčenia a k podpore sociálneho začlenenia,
- kroky na podporu sanácie pôvodnej rodiny,
- fungujúce formálne a neformálne partnerstvá (so školami, zamestnávateľmi, miestnou a regionálnou samosprávou, inými poskytovateľmi, občianskymi združeniami...),
- kontakty s inými orgánmi (napr. políciou, poisťovňami),
- zapojenosť poskytovateľa do projektov (domácich, zahraničných),
- spolupráca pri príprave významných dokumentov mesta/obce, príp. regiónu (napr. Komunitného plánu sociálnych služieb, Plánu hospodárskeho a sociálneho rozvoja/Plánu rozvoja obce/mesta),
- fungujúci program dobrovoľníctva,
- spokojnosť prijímateľov/liek a ich rodín podľa dotazníkov spokojnosti,
- sťažnosti a ich vybavenie,...

d) vyjadrenia dotazovaných jednotlivcov/strán

- vyjadrenia prijímateľov/liek a ich rodín,
- vyjadrenia zástupcov/kým poskytovateľa,
- vyjadrenia iných relevantných strán (napr. zriaďovateľa)...

e) podporná infraštruktúra

- prvky infraštruktúry podporujúce dôstojnosť a súkromie prijímateľa/lky (bezbariérovosť, chránený osobný priestor prijímateľa/lky, listové tajomstvo, osobné údaje...),
- prvky infraštruktúry podporujúce nezávislosť, autonómiu a aktivizáciu prijímateľa/lky, resp. kompenzujúce odkázanosť (napr. bezbariérovosť, používanie kompenzačných pomôcok, pomocných zariadení a technológií, vrátane IKT, asistencia inej osoby, sprevádzanie, sprostredkovávanie kontaktu...),

- prvky infraštruktúry rešpektujúce osobnú integritu a individuálnu rozmanitosť prijímateľa/lky (rešpektovanie rozdielnosti v spiritualite, stravovaní, obliekaní..., možnosť pripraviť si osobitné jedlo, vykonávať činnosti spojené s náboženským presvedčením, upraviť si priestor vlastným nábytkom...),
- prvky infraštruktúry podporujúce prirodzené vzťahy prijímateľa/lky (napr. ubytovanie pre návštevy, neobmedzené návštevne hodiny, priestory zabezpečujúce súkromie pri návštevách, neobmedzený pohyb mimo poskytovateľa, možnosť kontaktovania rodiny a známych rozličnými spôsobmi – telefón, internet, skype),
- prvky infraštruktúry ochraňujúce prijímateľa/lku pred násilnou osobou na nevyhnutný čas,...

Dôležitá poznámka:

Nie je možné ustanoviť taxatívny zoznam typov dôkazov pre jednotlivé indikátory. Rovnako nemožno očakávať, že ten istý typ dôkazu (najmä písomného) bude u všetkých poskytovateľov rovnako pomenovaný, štrukturovaný, či prítomný (s ohľadom na špecifickú cieľovú skupinu a druh sociálnej služby). Hodnotiteľský tím musí vždy vychádzať z podstaty indikátora a jemu prislúchajúcich povinností a podporovať poskytovateľa v identifikácii dôkazu/dôkazov, ktorým/ktorými preukazuje naplnenie danej povinnosti spôsobom, ktorý je poskytovateľovi vlastný.

Odporúča sa, aby si hodnotitelia/lky na základe výkonu hodnotiteľskej činnosti spracovávali *referenčnú databázu dôkazov*, čím sa zvýši ich vnímavosť na rôznorodosť napĺňania povinností poskytovateľov v oblasti dokumentácie a praxe, pri zachovaní podstaty indikátorov.

Referenčné obdobie pre dôkaz: obdobie, ktoré vymedzuje „vek“ dôkazov (napr. dôkazy za posledný rok, dôkazy bez ohľadu na ich vek, dôkaz v aktuálnej podobe...)

Vzorka: počet a charakteristika jednotiek pre dokazovanie (napr. počet prijímateľov/liek, počet zamestnancov/kýň, počet dokumentov...), na základe ktorých sa usudzuje na stav plnenia indikátora vo vzťahu k celej populácii (všetkým prijímateľom/lkám, všetkým zamestnancom/kyniam, všetkým dokumentom)

Použité metódy: ide o súbor metód, ktoré sa využívajú pre účely získania a vyhodnocovania dôkazu/zov o napĺňaní daného indikátora

Poznámky: všetky dôležité okolnosti, ktoré si v súvislosti s dokazovaním vzťahujúcim sa k danému indikátoru, ale aj súvisiacemu indikátoru, potrebuje hodnotiteľ/lka priebežne zaznačovať.

B8 Hodnotiace indikátorové hárky pre jednotlivé kritériá a štandardy kvality

V ďalšom texte sa budeme venovať jednotlivým HIH podrobne. Za každým HIH uvedieme aj rámcové príklady uplatňovania vybraných metód na získavanie dôkazov, ktoré sú širšie rozvedené v prílohe č. 4.

Indikátory pre oblasť dodržiavania ľudských práv a slobôd

Kritérium 1.1: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Poskytovateľ sociálnej služby predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohôd, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 2 písm. a); §6 ods.3 písm. b) – c); §6 ods.4; §7 písm. a), b), d); §9 ods.12, §61 ods. 4.-5.; §64 ods. 4; §97

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd	Písomne vypracované postupy a pravidlá	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	
P2: Poskytovateľ SS vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv	Postupy opierajúce sa (odvolávajúce sa) na medzinárodné dohovory,	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	

<i>a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a tohto zákona.</i>	Ústavu SR a zákon o sociálnych službách				
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P3: Poskytovateľ SS aktívne zabezpečuje dodržiavanie postupov a pravidiel v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ SS vybral.</i>	Praktické napĺňanie jednotlivých štandardov smerom k podpore bežného života prijímateľov/liek v komunite	Aktuálne	Vedúci zamestnanec/kyňa Zamestnanci/kyne priamej starostlivosti Obslužní zamestnanci/kyne Dobrovoľníci/čky Prijímatelia/lky	Rozhovory Prehliadka priestorov a pozorovanie Dotazník JA-SS	
<i>P4: Poskytovateľ SS predovšetkým aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním</i>	Praktické napĺňanie jednotlivých štandardov smerom k podpore bežného života prijímateľov/liek v komunite	Aktuálne	Vedúci zamestnanec/kyňa Zamestnanci/kyne priamej starostlivosti Obslužní zamestnanci/kyne Dobrovoľníci/čky Prijímatelia/lky	Rozhovory Prehliadka priestorov a pozorovanie Dotazník JA-SS	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, záznamy z pozorovania a prehliadky priestorov, dotazník JA-SS,...)					

Príklady pre použitie metód k HIH1.1

- **Metóda prehliadky priestorov a pozorovania**

Nie je obmedzený prístup niektorých prijímateľov/liek do vybraných priestorov? Nie sú na stenách spoločných priestorov obrázky/ilustrácie potláčajúce ľudskú dôstojnosť prijímateľov/liek (napr. príliš zdôrazňujúce status odkázanosti)? Ako oslovujú zamestnanci/kyne prijímateľov/ľky? Ako je prijímateľom/ľkám odovzdávaná osobná pošta? Ako sú usporiadané izby s ohľadom na zaručenie práva na súkromie a ochranu osobného priestoru (napr. pri vykonávanie hygieny)? ...

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- úroveň poznania problematiky základných ľudských práv a slobôd zo strany všetkých zapojených aktérov (prijímateľov/liek, vedenia organizácie, zamestnancov/kýň na jednotlivých úrovniach a v jednotlivých činnostiach, dobrovoľníkov/čok),
- vytváranie podmienok na ich praktické napĺňanie s ohľadom na cieľ sociálnej služby,
- na reálne uplatňovanie zásady rovnováhy medzi právami a povinnosťami všetkých aktérov/rok sociálnych služieb (zamestnancov/kýň, prijímateľov/liek, rodín, dobrovoľníkov/čok) s ohľadom na špecifiká cieľovej skupiny a ciele 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.*

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): *Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.*

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 2 písm. a); §7 písm. a), b), d); §97

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: <i>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby</i>	Písomné alebo audiovizuálne dokumenty (najmä postupy o jednotlivých odborných činnostiach podľa druhu sociálnej služby; individuálne plány; rozvrhy denných aktivít)	Aktuálne dokumenty	-	Štúdium dokumentov	
P2: <i>Poskytovateľ vedome a aktívne podporuje</i>	Webová stránka, propagačné	Aktuálne dokumenty	-	Štúdium dokumentov	

vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.	materiály a akcie Zisťovanie spokojnosti a jeho výsledky	a obsah webovej stránky, dokumentácia ku Dňu otvorených dverí za posledné 2 roky		Štúdium webovej stránky a iných propagačných materiálov, dokumentácie k propagačným akciám, analýza výsledkov zisťovania spokojnosti	
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľov/liek, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti	Prvky infraštruktúry poskytovateľa podporujúce nezávislosť a autonómiu, osobnú integritu a individuálnu rozmanitosť prijímateľov/liek; využívanie služieb v komunite; preberanie spolu/zodpovednosti za svoj život Zisťovanie spokojnosti a jeho výsledky	Aktuálne využívané Za posledné 2 roky	min. traja prijímatelia/lky; vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky; rodinní príslušníci	Individualizované rozhovory Pozorovanie Prehliadka priestoru	
P4: Poskytovateľ aktívne	Partnerstvá so školami,	Aktuálne	min. 3 prijímatelia/lky;	Individualizované	

<p><i>zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore</i></p>	<p>zamestnávateľmi, inými organizáciami; vzdelávaní, zamestnaní prijímateľa/lky; osamostatnení prijímateľa/lky; poskytnutá individualizovaná podpora pre možnosť prijímateľov/liek vzdelávať sa, pracovať a inak sa spoločensky angažovať (napr. zúčastňovať sa aktivít v komunite, stretávať sa s rodinou, venovať sa koníčkam)</p>	<p>zabezpečované u vybraných prijímateľov/liek</p>	<p>vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky; rodinní príslušníci</p>	<p>rozhovory Pozorovanie (pri aktivitách počas hodnotenia)</p>	
<p><i>P5: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby aktívne realizuje na individuálnej úrovni</i></p>	<p>Individuálny plán Terapie Komunity</p>	<p>Aktuálny pre vybraných prijímateľov/lky, rodiny, komunity</p>	<p>min. traja prijímateľa/lky; vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky</p>	<p>Individualizované rozhovory (u zamestnancov/kýň môžu byť aj skupinové rozhovory) Pozorovanie</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, záznamy z pozorovania, vyhodnotený dotazník spokojnosti...)</p>					

Príklady pre použitie metód k HIH 1.2 (využiteľné napr. aj pre HIH 1.1, HIH 1.3., HIH 2.2, HIH 2.5)

Metóda pozorovania

Napr.: Nie sú prijímatelia/lky upravení uniformovane? Sú v prostredí úpravy (napr. madlá, reflexné prvky, farebné navigácie), pomôcky (napr. chodítka, vozíky), technológie podporujúce nezávislosť, kompenzujúce závislosť? Sú niektoré priestory nedostupné pre niektorých prijímateľov/lky?

Metóda rozhovoru

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- používané metódy, postupy na podporu individuálneho rozvoja konkrétneho prijímateľa/lky, rodiny, komunity v súlade s cieľmi sociálnej služby, podporu jemu vlastnej a dosiahnuteľnej „bežnosti“,
- na metódy, postupy a techniky na podporu imidžu a kompetencií prijímateľov/liek, a to vo vzťahu „dovnútra“ poskytovateľa i „navonok“ (smerom k verejnosti, širšej komunite),
- na spôsoby prevencie odkázanosti na sociálnu službu.

Kritérium 1.3: Vzťahy, rodina, komunita					
Štandard: <i>Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzeným vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity a v súlade s právom na rovnosť príležitostí.</i>					
Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): <i>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava práva na rovnosť príležitostí.</i>					
Váha kritéria: 4					
Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §4; §6 ods. 2 písm. a); §6 ods.3 písm. a); §7 písm. a), b), d); §61 ods. 4; §97					
Povinnosti - dokumentácia					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P1: <i>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti</i>	Zakladajúce dokumenty Dokumentácia partnerstiev Dokumentácia dobrovoľníckeho programu Individuálne plány Dokumentácia rozličných akcií Prehľad o komunitných (bežných) službách a ich využívaní Zisťovanie spokojnosti a jeho výsledky	Aktuálne využívané Za dva posledné roky	- Všetci zapojení respondenti/ty	Štúdium dokumentov Analýza výsledkov prieskumov spokojnosti	
Povinnosti – prax					

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P2: <i>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne realizuje postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti</i>	Fungujúce komunitné partnerstvá (formálne aj neformálne) Spolupráca s rodinou a sociálnymi sieťami prijímateľa/lky Organizovanie Dňa otvorených dverí a tím buildingových akcií Fungujúci program dobrovoľníctva Spokojnosť prijímateľov/liek a ich rodín	Za posledný rok Za posledné dva roky	min. traja prijímatelia/lky; vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky; rodinní príslušníci	Rozhovor (aj skupinový) Pozorovanie správania sa ľudí Komparatívna metóda	
P3: <i>Poskytovateľ v plnej miere rešpektuje prirodzené vzťahy prijímateľa v rámci jeho rodiny a komunity.</i>	Prvky infraštruktúry podporujúce udržiavanie vzťahov s rodinou a komunitou Sprevádzanie a doprava na návštevy rodiny, známych Sprevádzanie a doprava pre využívanie komunitných (bežných) služieb Vťahovanie rodiny a známych do aktivít poskytovateľa Spokojnosť prijímateľov/liek a ich rodín	Aktuálne využívané Za posledný rok Za posledné dva roky	min. traja prijímatelia/lky; vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky; rodinní príslušníci	Rozhovor (aj skupinový) Pozorovanie správania sa ľudí Analýzy výsledkov prieskumov spokojnosti Komparatívna metóda	

<p>P4: <i>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava práva na rovnosť príležitostí.</i></p>	<p>Bezbariérová infraštruktúra Dokumentácia, postupy, vzťahy nediskriminujúce prijímateľa/lku na žiadnom základe (pohlavie, vek, náboženské presvedčenie, farba pleti...) Individuálne plány a individualizované postupy</p>	<p>Aktuálne platné a uplatňované</p>	<p>min. traja prijímatelia/lky; vedúci zamestnanci/kyne; kľúčoví pracovníci/čky vybraných prijímateľov/liek; zamestnanci/kyne obslužných činností; dobrovoľníci/čky; rodinní príslušníci</p>	<p>Obhliadka priestoru Rozhovor (aj skupinový) Pozorovanie správania sa ľudí a komunikácie Analýzy výsledkov prieskumov spokojnosti</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, záznamy z pozorovania, vyhodnotenie výsledkov prieskumov spokojnosti...)</p>					

Príklady pre použitie metód k HIH 1.3 (využiteľné napr. aj pre HIH 1.1, HIH 1.2, HIH 2.2, HIH 2.5, HIH 2.8)

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- spôsoby poznávania fungujúcej sociálnej siete prijímateľov/liek, kapacít tejto siete ako základu pre udržiavanie kontaktov,
 - spôsoby podpory budovania nových sociálnych sietí prijímateľov/liek nápomocných sociálnemu začleneniu do komunity (najmä v prípade zlyhávania rodiny),
 - na inštitucionálnu spoluprácu poskytovateľa s inými dôležitými aktérmi (podľa cieľa sociálnej služby)
- **Komparatívna metóda:** napr. porovnanie počtu nadviazaných partnerstiev za posledné 2-3 roky; počtu odborných kontaktov s inými organizáciami za účelom riešenia situácie prijímateľov/liek a ich osamostatnenia; počtu dobrovoľníckych hodín za posledné 2-3 roky; priemerného počtu dní, ktoré strávili prijímateľ/lka mimo pobytovú službu za kalendárny rok (mimo ústavnej zdravotnej starostlivosti) samostatne, s doprovodom, či skupinovo; predlžovanie pobytu v domácom prostredí vďaka opatrovateľskej službe ...

Indikátory pre oblasť procedurálnych podmienok kvality

Kritérium 2.1: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie a ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: *Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.*

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): *Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju naplňa a realizuje.*

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a),c),d); §9 ods.9); §64 ods.2 písm. c); §64 ods.3 písm. i); §96

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme presne definovanú a	Písomne zverejnená strategická vízia, ciele a plán poskytovania sociálnej služby	Aktuálne platné	-	Štúdium webovej stránky Štúdium	

zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb	Ustanovený spracovateľský tím, dokumentácia jeho činnosti			dokumentov	
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P2: <i>Poskytovateľ SS má v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ... a aktívne ju napĺňa a realizuje.</i>	Spracované ciele a plány na príslušné obdobie Realizácia odborných, obslužných a iných činností, prípadne iných aktivít podľa stanovených plánov	Prvotná fáza existencie poskytovateľa Príslušné obdobie stanovené v plánoch	-	Štúdium dokumentov Rozhovory s členmi/nkami spracovateľského tímu	
P3: <i>Poskytovateľ SS aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a</i>	Zdokumentovaná spolupráca (vťahovanie) zástupcov/kýň prijímateľov/liek pri tvorbe strategickej vízie, poslania, cieľov a plánov Zdokumentovaná spolupráca pri akýchkoľvek strategických	Prvotná fáza existencie poskytovateľa Príslušné obdobie stanovené v plánoch	Zástupcovia/kyne prijímateľov/liek v rámci spracovateľského tímu	Štúdium dokumentov Rozhovory s členmi/nkami spracovateľského tímu	

<i>potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.</i>	zmenách u poskytovateľa	Obdobie strategických zmien			
<i>P4: Poskytovateľ SS vytvára priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.</i>	Monitorovanie a vyhodnocovanie činností poskytovateľa a ich súladu s víziou, poslaním cieľmi a plánmi činnosti Mechanizmy vťahovania prijímateľov/liek, rodín, iných aktérov do monitorovania a vyhodnocovania činnosti Spätná väzba prijímateľov/liek, rodín, iných aktérov do monitorovania a vyhodnocovania Zverejnenie možnosti (spôsobu) ako poskytovať spätnú väzbu Prieskumy spokojnosti, sťažnosti, podnety	Prvotná fáza existencie poskytovateľa Príslušné obdobie stanovené v plánoch Obdobie strategických zmien	Výsledky poslednej validácie a prehodnotenia súladu Výsledky prieskumu spokojnosti za posledné dve obdobia Sťažnosti a podnety za posledný rok	Štúdium dokumentov (prieskumov, výsledkov validácie...) Rozhovory s min. tromi prijímateľmi/kami, rodinami, inými aktérmi	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov)					

Príklady pre použitie metód k HIH 2.1 (využiteľné napr. aj pre HIH 2.2, HIH 2.9, HIH 2.10, HIH 4.2, HIH 4.3)

Metóda rozhovoru

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- spôsob spracovania základných dokumentov zameraných na poslanie, strategickú víziu a ciele poskytovateľa,
- jasnosť a relevantnosť dokumentov z hľadiska potrieb cieľových skupín,
- poznávanie mechanizmov vťahovania cieľových skupín do tvorby dokumentov a do spôsobov vyhodnocovania ich súladu s potrebami prijímateľov/liek.

Kritérium 2.2: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy					
Štandard: <i>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.</i>					
Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): <i>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.</i>					
Váha kritéria: 4					
Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), b), c), d), §9 ods.9					
Povinnosti - dokumentácia					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P1: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb</i>	Zakladajúce dokumenty, charakteristiky registrovanej služby Postupy pre komunikáciu so záujemcami/kyňami Postupy pre sociálnu diagnostiku Postupy pre adaptačný proces a jeho vyhodnocovanie Postupy pre plánovanie sociálnej služby Zmluva o poskytovaní sociálnej služby Ustanovenie právnych vzťahov pri službách krízovej intervencie nízkoprahového charakteru Dokumentácia k odmietnutiu SS	Aktuálne dokumenty	Dokumentácia pre min. troch prijímateľov/liek	Štúdium dokumentov	

Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P2: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnych služieb plne zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby</i>	Proces a výsledky komplexnej sociálnej diagnostiky, s dôrazom na stanovenie rozsahu potrebnej podpory Dokumentácia sociálneho poradenstva Priebeh a vyhodnotenie adaptačného procesu Plánovanie sociálnej služby (IP)	Aktuálne dokumenty viažuce sa na prijímateľov/lky	Zdokumentovaný proces a výsledky sociálnej diagnostiky, poradenstva, adaptačného procesu troch prijímateľov/liek, IP	Štúdium dokumentov Rozhovory so zodpovednými zamestnancami/kyňami Rozhovory s min. tromi prijímateľmi/kami	
<i>Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania SS sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.</i>	Proces a výsledky komplexnej sociálnej diagnostiky, s dôrazom na zistenie rozsahu podpory v rámci prirodzených zdrojov prijímateľa/lky Zakomponovanie prirodzených zdrojov do plánovania sociálnej služby	Aktuálne dokumenty	Zdokumentovaný proces a výsledky diagnostiky bežných zdrojov troch prijímateľov/liek	Štúdium dokumentov Rozhovory so zodpovednými zamestnancami/kyňami Rozhovory so zástupcami rodín, širšieho podporného kruhu prijímateľov/liek	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, ...)					

Príklady pre použitie metód k HIH 2.2 (využiteľné napr. aj pre HIH 2.3, HIH 2.5, HIH 2.7; prepojenie na HIH 1.2, HIH 1.3)

Metóda rozhovoru

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- spôsoby sociálnej diagnostiky smerom k určeniu rozsahu a charakteru potrebnej podpory,
- na poznávanie a využívanie prirodzených zdrojov prijímateľa/lky,
- na poskytovanie sociálneho poradenstva v úvodných fázach spolupráce
- na plánovanie sociálnej služby individuálnym spôsobom (najmä pri rezidenčných sociálnych službách)

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Vnútorňa dokumentácia poskytovateľa musí byť v súlade s platnými právnymi predpismi. 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 poskytovanie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods.2 písm. b), §72 ods. 2-3), §§72-74, §94 - §96

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný určený postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.	Postup pri uzatváraní zmluvy (pre fázy zisťovanie, vyjasňovanie a zosúladňovanie, uzatváranie zmluvy)	aktuálny	-	Štúdium dokumentov	
P2: Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.	Dokumentácia od začatia poskytovania odborných, obslužných a iných činností podľa uzatvorenej zmluvy		Dokumentácia min. troch vybraných prijímateľov/liek	Štúdium dokumentov	

P3: <i>Vnútoraná dokumentácia poskytovateľa musí byť v súlade s platnými právnymi predpismi.</i>	Dokumentácia ohľadom uzatvárania zmluvy a začatia poskytovania sociálnej služby vedená v súlade so zákonom o sociálnych službách a Registratúrnym poriadkom	Postupy príslušné pre daný indikátor	-	Štúdium dokumentov (postupov)	
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P4: <i>Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe.</i>	Zamestnanec/kyňa určený pre informovanie Zdokumentovaný proces informovania potenciálnych záujemcov/kyne Informačné materiály v rozličných formách (písomné, audiovizuálne, piktogramové...)	Za posledný rok	Zodpovedný zamestnanec/kyňa	Rozhovor Štúdium informačných materiálov	
P5: <i>Poskytovateľ zrozumiteľne informuje 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</i>	Určený zamestnanec/kyňa pre informovanie Zdokumentovaný proces informovania potenciálnych záujemcov/kyň Informačné materiály v rozličných formách (písomné, audiovizuálne, piktogramové...)	Za posledný rok	Zodpovedný zamestnanec/kyňa Prijímatelia/lky Rodinní príslušníci	Rozhovory Štúdium informačných materiálov	

za jej poskytovanie.					
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, ...)					

Príklady pre použitie metód k HIH 2.3 (využiteľné napr. aj pre HIH 2.3, HIH 2.7, HIH 4.2)

Metóda rozhovoru

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- spôsoby informovania o sociálnej službe, aj alternatívnymi formami informovania, vrátane informovania pre účely riešenia akútnej situácie (pri stavoch ohrozujúcich život a zdravie, pri nízkoprahových službách)
- spôsoby overovania, že záujemca/kyňa o sociálnu službu, príp. jeho/jej rodina, dostali všetky potrebné informácie, korektne ich pochopili a na ich základe sa rozhodli,
- personálne a obsahové zabezpečenie jednotnosti informovania,
- dokumentovanie začiatku poskytovania sociálnej služby.

Kritérium 2.4: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

Štandard: *Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.*

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

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), b), c), d); §96

Povinnosti - dokumentácia

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P1: Poskytovateľ SS má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby</i>	<i>Písomne spracované a zverejnené postupy a pravidlá</i>	<i>Aktuálne platné</i>	<i>-</i>	<i>Štúdium webovej stránky Štúdium dokumentov</i>	

Povinnosti – prax

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P2: Poskytovateľ SS postupy a pravidlá aktívne vykonáva prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín; postupy zodpovedajú poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.</i>	Zakotvenosť postupov vo validizovaných (autorizovaných) odborných poznatkoch	aktuálne	-	Štúdium dokumentov Rozhovor so zástupcom/kyňou vedenia organizácie Rozhovor s odbornými garantmi/kami za jednotlivé odborné činnosti	
<i>P3: Poskytovateľ SS uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.</i>	Zakotvenosť postupov vo validizovaných odborných poznatkoch	Za posledný rok	Min. jeden príklad inovácie a jej využitia (ak je k dispozícii)	Štúdium dokumentov a rozhovor s odborným garantom/tkou za inováciu	
<i>P4: Odborné postupy poskytovateľ používa cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.</i>	Odborné postupy aplikované do individuálnych plánov Individualizované postupy Prvky infraštruktúry podporujúce aktivizáciu a spolurozhodovanie Prvky infraštruktúry podporujúce osamostatňovanie sa od sociálnej služby	Aktuálne platné	IP min. troch prijímateľov/liek	Štúdium IP Rozhovory s kľúčovými pracovníkmi/čkami Rozhovory s prijímateľmi/kami Pozorovanie, prehliadka priestorov	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					

Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, pozorovania ...)

Príklady pre použitie metód k HIH 2.4 (využiteľné napr. aj pre HIH 2.5, HIH 3.1, HIH 3.3)

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- na rozpracovanosť jednotlivých odborných postupov,
- na spôsob ich prípravy a validácie (zapájanie a informovanie všetkých zainteresovaných strán),
- na využívanie a účinnosť jednotlivých postupov,
- na prehodnocovanie postupov, aj v kontexte potrebnej infraštruktúry k ich vykonávaniu

- **Metóda pozorovania:** Využívajú zamestnanci/kyne postupy, ktoré existujú „na papieri“ (z pozorovania počas výkonu hodnotenia)? Existuje v organizácii k praktickému výkonu schválených postupov potrebné materiálno-technické alebo infraštruktúrne zabezpečenie? Ako pristupujú zamestnanci/kyne k prijímateľom/ľkám (na základe bežného pozorovania počas výkonu hodnotiaceho procesu)?...

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, tak aby bol zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby, ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Poskytovateľ sociálnej služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania. Počet individuálnych plánov koordinovaných jedným kľúčovým pracovníkom poskytovateľa sociálnej služby zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory prijímateľov sociálnych služieb.

Proces vypracovania individuálneho plánu musí vychádzať z týchto zásad:

1. Identifikácia individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, jeho rodiny a prirodzených zdrojov podpory.
2. Voľba cieľov – ciele individuálneho plánu a ciele sociálnej služby vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a jeho rodiny. Ciele individuálneho plánu sú ciele prijímateľa sociálnej služby a sú definované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom ako „ciele spolupráce“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a definovaní cieľov sociálnych služieb, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovania potrieb prijímateľa sociálnej služby.
 - 2.1. Ciele individuálneho plánu sú logicky zostavené a idú od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom.
 - 2.2. Ciele individuálneho plánu vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka.
 - 2.3. Konkrétne ciele (najnižšia úroveň cieľov, na ktorú sa vypracovávajú konkrétne metódy) musia spĺňať tieto podmienky:
 - a) špecifickosť, konkrétnosť cieľa,

b) merateľnosť cieľa,
 c) akceptovateľnosť cieľa prijímateľom sociálnej služby,
 d) reálnosť cieľa a
 e) časové vymedzenie dosiahnutia cieľa.

3. Voľba a popis 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 popísané a musí byť dodržaný princíp tímovej a multidisciplinárnej spolupráce.

4. Plán činnosti – poskytovateľ sociálnej služby musí mať v písomnej forme, pred začiatkom realizácie konkrétnych cieľov individuálneho plánu, naplánované konkrétne miesto, čas, metódu realizácie a určené zodpovedné osoby, ktoré budú prijímateľovi sociálnej služby poskytovať vopred dohodnutú mieru podpory.

5. Hodnotenie – plán hodnotenia individuálneho plánu je vytvorený individuálne na základe spolupráce a potrieb prijímateľa sociálnej služby, uskutočňuje sa minimálne raz za polroka

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), b), c); §9 ods. 1-2

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby	Písomne alebo audiovizuálne spracované IP	Aktuálne platné	Min. traja prijímateľa/lky	Štúdium dokumentov	
P2: Účasť na individuálnom plánovaní je slobodnou voľbou prijímateľa sociálnej služby,	Písomné vyjadrenie vôle účasti na IP, príp. alternatívne vyjadrenie vôle v prípade, že prijímateľ/lka nevie	Aktuálne platné	Min. traja prijímateľa/lky	Štúdium dokumentov	

ktorý ju musí vyjadriť písomnou formou.	písať				
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: <i>IP je zrozumiteľný aj prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a komunite.</i>	Vyjadrenia prijímateľov/liek, rodín a iných dôležitých strán	aktuálne	Min. traja prijímatelia/lky, ich rodiny a iné dôležité osoby	Rozhovory s prijímateľmi/kami, rodinami a inými dôležitými osobami	
P4: <i>Poskytovateľ SS zabezpečuje, aby individuálny plán bol plánom prijímateľa sociálnej služby, ktorý sa aktívne zúčastňuje na jeho tvorbe a realizácii. Poskytovateľ SS plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti.</i>	Identifikované individuálne potreby prijímateľov/liek Stanovené osobné ciele prijímateľov/liek Stanovené ciele spolupráce Stanovené a popísané metódy spolupráce Stanovený plán činnosti na referenčné obdobie Stanovený a realizovaný systém hodnotenia plánu Preukázateľná aktívna účasť prijímateľov/liek na plánovaní, realizovaní a vyhodnocovaní IP Materiálno-technické a infraštruktúrne podmienky pre naplniteľnosť plánovaných cieľov	Aktuálne	IP min. troch prijímateľov/liek	Štúdium dokumentov (IP) Rozhovory s prijímateľmi/kami Pozorovanie a obhliadka	

P5: Poskytovateľ SS služby určí kľúčového pracovníka, ktorého si prijímateľ sociálnej služby vybral na základe osobnej preferencie v procese individuálneho plánovania.	Ustanovení kľúčoví pracovníci/čky	Aktuálni	Kľúčoví pracovníci/čky min. troch prijímateľov/liek	Rozhovory s kľúčovými pracovníkmi/čkami	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov...)					

Pre účely rozhovorov v rámci HIH 2.5 sú využiteľné otázky napr. z HIH 1.2, HIH 1.3, HIH 2.2, HIH2.4

- *s kľúčovými pracovníkmi/čkami:* Otázky napr.: Či majú spracovaný IP pre každého prijímateľa/lku? Ako sa im darí vťahovať prijímateľov/lky a ich rodiny do individuálneho plánovania? Aké sú najčastejšie prekážky stanovovania cieľov spolupráce (súlady potrieb a možností prijímateľa/lky a možností/ponuky poskytovateľa)? Ako postupujú v prípade, že prijímateľ/lka nechce využiť svoje právo na individuálne plánovanie? Ako postupujú v prípade, že sa nepodarí splniť niektoré ciele individuálneho plánu v rámci referenčného obdobia? Ako zabezpečujú vyhodnocovanie individuálneho plánu a jeho pokračovanie? ...
- *s prijímateľmi/kami:* Otázky napr.: Či poznajú svoj IP a či mu rozumejú? Či poznajú svojho kľúčového pracovníka/čku a na základe čoho si ho vybrali? Či mali možnosť ovplyvniť to, ako bude vyzeráť ich spolupráca s poskytovateľom sociálnej služby? Či boli v IP dostatočne zohľadnené ich individuálne potreby a predstavy o spolupráci? Či spoločne s kľúčovým pracovníkom/čkou prehodnocujú po určitom čase vzájomnú spoluprácu a plánujú ďalšie obdobie? Či sa vyskytujú situácie, kedy sa predstavy organizácie a ich požiadavky líšia a ako sa tieto rozdielne pohľady riešia? ...
- *s rodinami, príp. inými osobami:* Otázky napr.: Či poznajú IP ich príbuzného a či mu rozumejú? Či poznajú kľúčového pracovníka/čku svojho príbuzného? Či mali možnosť ovplyvniť to, ako bude vyzeráť celková spolupráca ich príbuzného a rodiny s poskytovateľom sociálnej služby? Či spoločne s príbuzným a poskytovateľom prehodnocujú vzájomnú spoluprácu na ďalšieho obdobie? Či sa vyskytujú situácie, kedy sa predstavy organizácie a ich požiadavky ako rodiny líšia a ako sa tieto rozdielne pohľady riešia? ...

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 telesného a netelesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch ich využitia.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), b), c); §10

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody	Informácie z Registra obmedzení (na MPSVR SR) Vlastný Register obmedzení Záznamy o vyzozumení blízkych Prehľad o zistených rizikových oblastiach	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	
P2: Poskytovateľ má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie porušovaniu ľudských práv a slobôd	Postupy a pravidlá pre použité prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia Postupy a pravidlá pri núdzových a havarijných situáciách	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	

P3: <i>Poskytovateľ má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb.</i>	Spracovaný prehľad predvídateľných rizík u prijímateľov/liek Postupy a pravidlá na riešenie individualizovaných krízových situácií, vrátane postupov na zabezpečenie vhodných služieb (napr. spolupráca so zdravotníckym zariadením)	Aktuálne	Min. traja prijímateľa/ky	Štúdium dokumentov	
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P4: <i>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.</i>	Zdokumentovaná spolupráca s prijímateľom/ľkou, rodinou inými osobami pri tvorbe postupov Zdokumentovaná spolupráca pri vyhodnocovaní využitia obmedzujúcich prostriedkov Zdokumentovaná spolupráca s inými službami (napr. zdravotníckym zariadením) pri riešení krízových situácií Vyhodnocovanie účinnosti prijatých preventívnych opatrení, ich validácia	Aktuálne	Zástupcovia/kyne zamestnávateľ Min. traja prijímateľa/ky Rodiny Dobrovoľníci	Rozhovor (s vedúcim zamestnancom/kyňou, s kľúčovými pracovníkmi/čkami, so zamestnancami/kyňami obslužných činností, s dobrovoľníkmi/čkami) Rozhovor s prijímateľmi/kami (individualizované, skupinové) Rozhovor s rodinami Pozorovanie a obhliadanie	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, pozorovania a obhliadania...)					

Príklady pre použitie metód k HIH 2.6

- **Metóda pozorovania a obhliadania**

Napr.: Nepoužíva organizácia v svojich priestoroch priame zákazy a príkazy, ktoré sú neodôvodnené vekom prijímateľov/liek, či inými okolnosťami (napr. generálny zákaz fajčenia, požívania alkoholických nápojov, voľného pohybu po priestoroch po určitej dobe...)? Neuplatňuje organizácia až príliš ochranársky prístup k prijímateľom/lkám tak, že ich neopodstatnene nevystavuje žiadnemu možnému riziku, ktoré sa v živote bežne vyskytuje (napr. možnosť kontaktu s ostrými predmetmi, používanie schodov, zabezpečovanie hygieny a úpravy tela...)?...

Ak sa počas hodnotiteľskej činnosti vyskytla v organizácii nejaká situácia krízovej povahy (napr. konflikt medzi prijímateľmi/kami, vyzývavé správanie prijímateľa/lky), ako postupovali zamestnanci/kyne pri jej riešení?...

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- Nahliadanie zamestnancov/kýň na rozličných pozíciách a v rozličných činnostiach na otázku obmedzovania ľudských práv a slobôd v ich sociálnej službe
- Identifikáciu a rozpracovanosť rizikových oblastí
- Spôsoby riešenia krízových, havarijných a núdzových situácií
- Systém prevencie krízových situácií
- Postoje prijímateľov/liek, príp. ich rodín k spolu/zodpovednosti za vznik, riešenie a prevenciu krízových situácií

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, príjemcovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.*

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.*

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o sociálnu službu a 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.

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 2 písm. b); §7 písm. a); §105 ods. 2

Povinnosti - dokumentácia

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P1: <i>Poskytovateľ SS aktívne</i>	Postup komunikácie	Aktuálne	-	Štúdium	

<i>komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby</i>	s prijímateľmi/kami Postup internej komunikácie Propagačné materiály, web stránka Záznamy o rozhovoroch so záujemcami o soc. službu	Posledných 12 mesiacov, vyhodnotenie pomeru uspokojených/zamietnutých záujemcov/kýň		dokumentov Štúdium webovej stránky	
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P2: Poskytovateľ SS aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie</i>	Postup komunikácie s prijímateľmi/kami Materiály dostupné v rozličných komunikačných formátoch (ak si to cieľová skupina vyžaduje) Aktuálne informácie dostupné na rozličných miestach Informovaní záujemcovia/kyne a prijímatelia/lky	Aktuálne	Min. traja prijímatelia/lky, prípadne skupinový rozhovor	Štúdium dokumentov Rozhovor (individuálny/skupinový) Dotazník JA-SS	
<i>P3: Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania</i>	Poznávanie komunikačných potrieb a schopností prijímateľov/liek (diagnostická dokumentácia, IP) Zdokumentovaná komunikácia Informovaní a spokojní záujemcovia/kyne a prijímatelia/lky	Dokumentácia a za posledný rok	Min. traja prijímatelia/lky, prípadne skupina	Rozhovor (individuálny/skupinový) Dotazník JA-SS	

<p>P4: <i>Poskytovateľ SS zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.</i></p>	<p>Vzdelávanie zamestnancov/kyň v alternatívnych formách komunikácie (primeraných veku) Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania Individuálne plány rozvoja a akčné plány</p>	<p>Akéoľvek informácie o vzdelávaní</p>	<p>Zamestnanci/kyne priameho kontaktu s min. tromi vybranými prijímateľmi/kami</p>	<p>Štúdium plánov Rozhovor s vedúcimi zamestnancami/kyňami Rozhovor so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu</p>	
<p>P5: <i>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.</i></p>	<p>Informovaní záujemcovia/kyne, prijímatelia/lky, rodiny Rozličné akcie na prezentáciu nových foriem a trendov (vrátane účasti na konferenciách) Rozličné informačné materiály</p>	<p>Akcie za posledný rok Aktuálne dokumenty</p>	<p>Min. traja prijímatelia/lky, prípadne skupina Zástupcovia/kyne rodín</p>	<p>Rozhovory Štúdium materiálov Dokumentácia akcií</p>	
<p>P6: <i>Poskytovateľ SS 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</i></p>	<p>Zamestnanec/kyňa určený/á na podávanie informácií osobného charakteru Postup na predávanie osobných a citlivých informácií</p>	<p>Aktuálne</p>	<p>Príslušný zamestnanec/kyňa</p>	<p>Rozhovor so zamestnancom/kyňou Štúdium dokumentov</p>	

<i>a kompetentným zamestnancom.</i>					
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, JA-SS dotazník...)					

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- Identifikáciu potreby špecifických foriem komunikácie so záujemcami/kyňami, prijímateľmi/kami a ich rodinami?
- Zabezpečovanie situácií, keď takáto špecifická potreba vznikne,
- Zabezpečovanie aktuálnosti, dostupnosti a zrozumiteľnosti informácií
- Stanoviská prijímateľov/liek, príp. ich rodín ku komplexnosti, zrozumiteľnosti a aktuálnosti poskytovaných situácií v rozličných fázach spolupráce s poskytovateľom (od prvotného záujmu, cez fázu vyjednávania, uzatváranie zmluvy, adaptácie...)

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby 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.

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), b); § 97

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite.	Dostupné prehľady o bežných službách Ustanovenia Domáceho poriadku, či Ubytovacieho poriadku Prezentačné materiály iných služieb	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	

Povinnosti – prax

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky

<p>P2: <i>Poskytovateľ SS služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ SS aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite.</i></p>	<p>Zisťovanie, aké služby prijímateľ/ka využíval/a v predchádzajúcom období Vyhľadávanie a sieťovanie s bežnými službami Informovanie prijímateľov/liek o existujúcich prehľadoch Podnecovanie prijímateľov/liek k využívaniu bežných služieb Podpora integrácie prijímateľov/liek do komunitných služieb (napr. sprievodom)</p>	<p>Aktuálne</p>	<p>Všetky dostupné</p>	<p>Rozhovory s vedením organizácie Rozhovory so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu (kľúčovými pracovníkmi) Skupinový rozhovor s prijímateľmi/kami</p>	
<p>P3: <i>Poskytovateľ SS 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.</i></p>	<p>Sprevádzanie za účelom kontaktu s rodinou, bežnými službami a špecializovanými zariadeniami</p>	<p>Ostatný rok</p>	<p>Vybraní zamestnanci/kyne Min. traja prijímateľa/ky</p>	<p>Rozhovory s vybranými zamestnancami/kyňami Skupinový rozhovor s prijímateľmi/kami</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, JA-SS dotazník...)</p>					

Príklady využitia metód – využiteľné z HIH 1.3

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 nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby môže podať sťažnosť.*

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

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 3 písm. c), §7 písm. a)

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne	Písomne spracovaný systémový	Aktuálny	-	Štúdium	

vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb	dokument Register/Evidencia sťažností			dokumentu	
P2: Poskytovateľ SS 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).	Písomne spracovaný dokument ustanovujúci pravidlá Pravidlá spracované vo forme ľahko čitateľného textu	Aktuálny	-	Štúdium dokumentu	
P3: Poskytovateľ SS má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov SS, ich rodín a iných osôb.	Vypracované formy	Aktuálne	-	Štúdium dokumentu	
P4: Poskytovateľ SS sa sťažnosťami, pripomienkami, námietkami a návrhmi ku kvalite ohľadom sociálnych služieb s vážnosťou zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie.	Vypracovaný systém Zamestnanec/kyňa zodpovedný na agendu sťažností, pripomienok, námietok a návrhov	Aktuálny	-	Štúdium dokumentu	
Povinnosti – prax					
Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky

<p>P5: <i>Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ SS využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa SS.</i></p>	<p>Existencia rozličných spôsobov zisťovania Uplatňovanie rozličných spôsobov zisťovania Zamestnanci/kyne schopní/é uplatňovať rozličné metódy zisťovania</p>	<p>Ostatný rok</p>	<p>Výsledky dotazníkov spokojnosti, celkové Min. trija prijímateľa/lky alebo skupina Zamestnanec/kyňa zodpovedný/á za otázku zisťovania spokojnosti</p>	<p>Rozhovory individuálne alebo skupinové Rozhovor so zamestnanc om/kyňou</p>	
<p>P6: <i>Poskytovateľ SS aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky Poskytovateľ vyvodzuje z pripomienok dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.</i></p>	<p>Vyhodnotenie výsledkov zisťovania spokojnosti a dokumentácia prijatých opatrení a návrhov na zmeny Zamestnanci/kyne informovaní o výsledkoch zisťovaní a o návrhoch na zmeny Prijímateľa/lky a rodiny informovaní o výsledkoch zisťovaní a prijatých návrhoch na zmeny Evidencia zmien</p>	<p>Ostatné dva roky</p>	<p>Vedúci zamestnanec/kyňa Zamestnanec zodpovedný/á za problematiku zisťovania spokojnosti Min. trija prijímateľa/lky alebo skupina Zástupcovia/kyne rodín</p>	<p>Štúdium dokumento v Rozhovory</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, vyhodnotenie JA-SS dotazníka, vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti...)</p>					

Príklady pre použitie metód k HIH 2.9 (využiteľné napr. aj pre HIH 2.3, HIH 2.5, HIH 2.7; prepojenie na HIH 1.2, HIH 1.3)

Metóda rozhovoru

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- Spôsob organizácie procesu zisťovania spätnej väzby, sťažností prijímateľov/liek, príp. ich rodín,
- Spôsob vyhodnocovania spätnej väzby a sťažností,
- Spôsob oboznamovania zainteresovaných strán s výsledkami vyhodnocovania,
- Spôsob využívania výsledkov zisťovania na plánovanie zmien a vťahovanie prijímateľov/liek, príp. ich rodín do plánovania a realizácie zmien

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia, na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa sociálnej služby stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. Poskytovateľ sociálnej služby využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunite.

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. a), c); § 97

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje.	Spracované dokumenty (vnútorné postupy hodnotenia)	Aktuálny	-	Štúdium dokumentov	

Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P2: Poskytovateľ SS má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje.</i>	Vykonávané a zdokumentované hodnotenie v pravidelných intervaloch (napr. raz ročne)	Ostatné dva roky	-	Štúdium dokumentov	
<i>P3: Pravidelná supervízia, na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) má u poskytovateľa SS stabilnú pozíciu a je vnímaná ako nástroj nachádzania možností učiacej sa organizácie.</i>	Uplatňovaná supervízia na všetkých úrovniach (v súlade s K3.4) Využívanie interných zdrojov pre supervíziu a vzájomné učenie sa	Ostatné dva roky	Vedúci zamestnanci/kyne Zamestnanci/kyne	Individuálne alebo skupinové rozhovory	
<i>P4: Poskytovateľ SS pravidelne sleduje, z pohľadu odbornosti, vývoj metód a postupov sociálnej práce, aktívne vyhľadáva a ponúka možnosti stážových pobytov v domácich organizáciách a zahraničných organizáciách. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.</i>	Účasť zamestnancov/kýň na stážových pobytov Súladi stážových pobytov s plánom rozvoja ďalšieho vzdelávania zamestnancov/kýň a individuálnymi plánmi vzdelávania Súladi stáží s poslaním, víziou a cieľmi organizácie	Ostatné dva roky	Zúčastnení zamestnanci/kyne	Štúdium dokumentov	

P5: <i>Poskytovateľ SS spätne konfrontuje úroveň ním poskytovaných sociálnych služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením.</i>	Ne/splnenie výsledkových ukazovateľov sťažových pobytov Zmena kľúčových ukazovateľov výkonu zamestnancov/kýň	Ostatné dva roky	Zúčastnení zamestnanci/kyne	Štúdium dokumentov Rozhovory	
P6: <i>Poskytovateľ SS využíva skutočnosti zistené z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.</i>	Hodnotiaca správa Návrhy opatrení a zmien Aktivizovaní a informovaní zamestnanci/kyne	Ostatné dva roky	Vedenie organizácie Zamestnanci/kyne za jednotlivé úseky	Štúdium dokumentov Rozhovory	
P7: <i>Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám, sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunitě.</i>	Prijímatelia/lky a rodiny informovaní o výsledkoch hodnotenia Dostupná hodnotiaca správa	Ostatné dva roky	Prijímatelia/lky, rodiny, iní aktéri	Štúdium dokumentov a webu Rozhovory	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – využiteľné z HIH 2.9; v prepojení na HIH 3.3 a 3.4

Indikátory pre oblasť personálnych podmienok kvality

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 a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

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

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. c); §9 ods. 3; §63 ods. 4; §64 ods. 5

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne vypracovanú štruktúru a počet pracovných miest, ktorá	Spracovaná štruktúra (Organizačná štruktúra)	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	

zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb.	a počet pracovných miest				
P2: Poskytovateľ SS má odborné 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	Princípy a pravidlá zmeny stavu zamestnancov/kýň	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: Poskytovateľ SS aktívne a priebežne oboznamuje všetkých zamestnancov a dobrovoľníkov so strategickou víziou, poslaním, cieľmi, organizačnou štruktúrou a kompetenciami zamestnancov a ich zmenami.	Akcie na informovanie zamestnancov/kýň, dobrovoľníkov/čok	Ostatný rok	Zodpovedajúce akcie Zamestnanci/kyne Dobrovoľníci/ičky	Štúdium dokumentov Dotazník JA-SS Rozhovor (skupinový)	
P4: Poskytovateľ SS aktívne vytvára podmienky na zabezpečenie vhodného podielu zamestnancov a odborných zamestnancov pre napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb v zmysle všeobecne platných právnych predpisov.	Prehodnocovanie počtu zamestnancov/kýň (odborných voči obslužným; odborných voči počtu prijímateľov/liek)	Ostatný rok	-	Štúdium dokumentov Rozhovor s vedúcim zamestnancom/kyňou	
P5: Poskytovateľ SS cielavedome a aktívne vytvára podmienky na spoluprácu zamestnancov rôznych	Fungovanie multidisciplinárneho tímu	Ostatný rok	-	Štúdium dokumentov	

<i>profesií, spoluprácu oddelení a spoluprácu úsekov s cieľom zvyšovania kvality sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb.</i>	(príp. menších odborných tímov) Stanovené a fungujúce informačné toky			Rozhovor s multidisciplinárnym tímom	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, výsledky dotazníka JA-SS...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1 a HIH 2.4)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* Napr.: Akým spôsobom organizácia prehodnocuje súladnosť stavu zamestnancov/kýň s potrebami prijímateľov/liek sociálnych služieb? Ako rieši organizácia situácie, kedy sa táto súladnosť naruší? Ako má organizácia zabezpečené informačné toky medzi jednotlivými úrovňami riadenia, odbornými tímami?...
- *s členmi a členkami multidisciplinárneho tímu:* Napr.: Ako funguje multidisciplinárny tím? Aká je spojitosť činnosti multidisciplinárneho tímu s riešením otázok zameraných na stanovovanie a prehodnocovanie plnenia poslania, vízie, strategického cieľa a operatívnych cieľov organizácie? Spolupracuje multidisciplinárny tím aj so zástupcami/kyňami prijímateľov/liek, príp. ich rodín? Ako má organizácia zabezpečené informačné toky medzi jednotlivými úrovňami riadenia, odbornými tímami?...

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.

Váha kritéria: 1

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. c)

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb	Písomne vypracovaný postup (prijímanie a zaškoľovanie nových zamestnancov/kýň)	Aktuálny	-	Štúdium dokumentov	

Povinnosti - prax

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky

P2: <i>Poskytovateľ SS zabezpečuje, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.</i>	Systém pridelovania skúsených zamestnancov/kýň (tútorov/riek), Pridelení tútori/rky Práca tútorov/riek	Ostatný rok	Vedúci zamestnanec/kyňa Personalista/тка Traja noví zamestnanci/kyne Traja tútori/rky	Rozhovory	
P3: <i>Poskytovateľ SS zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu.</i>	Vypracované individuálne plány zaškolenia a adaptácie Vtiahnutie novoprijatého zamestnanca/kyne do tvorby plánu	Ostatný rok	Individuálne plány troch nových zamestnancov/kýň	Štúdium dokumentov	
P4: <i>Poskytovateľ SS aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.</i>	Jasné kompetencie počas adaptácie Motivovanie tútorov/riek Vyhodnocovanie adaptačného obdobia	Ostatný rok	Traja noví zamestnanci/kyne Traja tútori/rky Prijímatelia/lky	Rozhovory Pozorovanie	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, pozorovacie hárky...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.4, HIH 3.1)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Napr.: Ako motivujú skúsených zamestnancov/kyne k tútorskej práci a ako ju zohľadňujú v systéme hodnotenia?...
- *s personalistom/tkou*: Napr.: Aké metódy náboru nových zamestnancov/kýň preferujú? Ako sa stanovujú kritériá úspešnosti nového zamestnanca/kyne v rámci adaptačného procesu?...
- *s novými zamestnancami/kyňami*: Napr.: Ako bolo zabezpečené ich adaptačné obdobie v organizácii? Aká bola spolupráca s prideleným skúseným zamestnancom/kyňou? Ako sa zabezpečoval tok informácií potrebných v rámci adaptačného obdobia? Akým spôsobom boli vťahovaní do prípravy a vyhodnocovania individuálneho adaptačného plánu?...
- *s tútormi/kami*: Napr.: Ako ich podporil/ruje zamestnávateľ pri plnení tútorskej funkcie? Ako zohľadnil/ňuje zamestnávateľ plnenie ich tútorskej funkcie v rámci prerozdelenia úloh, odmeňovania? Do akej miery a ako mali možnosť spolu/stanovovať kritériá úspešnosti adaptačného procesu nového zamestnanca/kyne, ktorú tútorovali/rujú?...
- *s prijímateľmi/kami*: Napr.: Ako pociťujú prítomnosť nových zamestnancov/kýň u poskytovateľa? Aký majú názor na podmienky, aké vytvára organizácia pre zaúčanie nových zamestnancov/kýň na novú prácu?

Príklady využívania pozorovania

- pozorovanie bežného chodu organizácie počas výkonu hodnotenia na mieste, poskytovanie operatívnych inštrukcií pre výkon práce medzi novými zamestnancami/kyňami a tútormi/kami; pozorovanie reakcií prijímateľov/liek na nových zamestnancov/kyne...

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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“). Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca, ktorý je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňuje na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. c)

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej	Spracovaný plán (vychádzajúci z poslania, vízie a strategického cieľa	Aktuálny	-	Štúdium dokumentov	

<i>spôsobilosti zamestnancov.</i>	organizácie)				
P2: <i>Poskytovateľ SS má vypracovaný pre každého odborného zamestnanca písomný individuálny plán ďalšieho vzdelávania, zvyšovania odbornej spôsobilosti a supervízie (ďalej len „individuálny plán ďalšieho vzdelávania zamestnanca“).</i>	Identifikované osobné ciele zamestnancov/kyň Spracované individuálne plány ďalšieho rozvoja Spracované akčné plány na napĺňanie individuálnych plánov Stanovené výkonové kritériá pre účely hodnotenia efektov vzdelávania	Aktuálne	Min. traja zamestnanci/kyne	Štúdium dokumentov	
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: <i>Poskytovateľ SS aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania zamestnanca. Poskytovateľ SS 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</i>	Finančné riadenie povinností v oblasti vzdelávania Účasť na externom vzdelávaní Kombinácia externého a interného vzdelávania (učiaci sa organizácia) Organizácia odborných „vzdelávacích“ podujatí	Ostatný rok	Min. traja zamestnanci/kyne	Štúdium dokumentov Rozhovory so zamestnancami/kyňami (podľa skupín odborných činností) Pozorovanie	

<p>v oblasti sociálnych služieb. Umožňuje svojim zamestnancom zúčastňovať sa ďalšieho vzdelávania v súlade s individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania zamestnancov.</p>					
<p>P4: Individuálny plán je pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovaný a aktualizovaný minimálne raz ročne.</p>	<p>Vyhodnocované individuálne plány rozvoja (v kontexte celkového plánu rozvoja, individuálneho plánu a akčného plánu a výkonových kritérií) Aktualizované individuálne plány</p>	<p>Ostatný rok</p>	<p>Plán rozvoja (celkový) Min. tri individuálne plány</p>	<p>Štúdium dokumentov Rozhovory s vedúcimi zamestnancami/kyňami, personalistom/tkou, min. tromi zamestnancami/kyňami, s prijímateľmi/kami</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, pozorovací záznam, dotazník JA-SS...)</p>					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.4, HIH 3.1)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* Napr.: Ako pripravujú plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania kvalifikácie zamestnancov/kýň? Ako financujú realizáciu tohto plánu? Ako sa výsledky ďalšieho vzdelávania premietajú do hodnotenia zamestnancov/kýň a ich kariérneho rastu? Akým spôsobom podporujú vzdelávanie zamestnancov/kýň na základe princípov učiacej sa organizácie?...
- *s personalistom/tkou:* Napr.: Ako pripravujú individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov/kýň a akčné plány? Ako riešia situácie, kedy nie je možné uspokojiť vzdelávacie potreby zamestnanca/kyne? Akým spôsobom vyhodnocujú napĺňanie individuálneho plánu rozvoja zamestnancov/kýň a jeho aktualizáciu?...

- *so zamestnancami/kyňami*: Napr.: Ako ich motivuje zamestnávateľ k ďalšiemu vzdelávaniu a rozvoju? Akým spôsobom podporuje zamestnávateľ ich ďalšie vzdelávanie a rozvoj? Aké formy ďalšieho vzdelávania najčastejšie využíva zamestnávateľ? Podporuje ich zamestnávateľ v sebahodnotení výsledkov vzdelávania a v stanovovaní nových vzdelávacích cieľov?...
- *s prijímateľmi/kami*: Napr.: Organizuje poskytovateľ akcie, na ktorých by sa zamestnanci/kyne učili, ako ešte lepšie (kvalitnejšie) pre nich vykonávať služby? Aké sú to akcie? V čom pocítili, že sú takéto akcie priamo pre nich prospešné? V čom by sa mali, podľa ich názoru, zamestnanci/kyne vzdelávať tak, aby to bolo ozaj prospešné pre prijímateľov/ľky?...

Príklady využívania pozorovania

- pozorovanie bežného chodu organizácie počas výkonu hodnotenia na mieste, poskytovanie operatívnych inštrukcií pre výkon práce medzi zamestnancami/kyňami, vedúcimi pracovníkmi/čkami a zamestnancami/kyňami

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 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

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

Váha kritéria: 4

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §7 písm. c); §9 ods. 10)

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie	Spracovaný komplexný plán supervízie	Aktuálny	-	Štúdium dokumentu	
P2: Poskytovateľ SS pravidelne realizáciu komplexného plánu supervízie hodnotí	Hodnotenie komplexného plánu supervízie	Ostatný rok	-	Štúdium dokumentu	

Povinnosti - prax

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P3: Poskytovateľ SS aktívne vytvára podmienky na realizovanie pravidelnej supervízie na všetkých úrovniach. 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.</i>	Výber supervízora/rky a kontrakt Realizované supervízie na jednotlivých úrovniach a v stanovených intervaloch Ustanovená zodpovedná osoba Hodnotenie supervíznych stretnutí Sumárna správa	Ostatný rok	Všetky druhy supervízií	Štúdium dokumentov Rozhovory s vedúcimi zamestnancami/kyňami, ustanovenou osobou, min. tromi zamestnancami/kyňami, s prijímateľmi/kami	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, dotazník JA-SS...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.4, HIH 2.10, HIH 3.1, HIH 3.3)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami a ustanoveným zamestnancom/kyňou:* Napr.: Ako pripravujú komplexný plán supervízie a stanovujú ciele supervíznych stretnutí na jednotlivých úrovniach? Ako organizujú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment? Čo je najčastejšie predmetom supervízie na týchto úrovniach? Aké majú preferencie pri zabezpečovaní supervízie skupín zamestnancov/kyň alebo

jednotlivých zamestnancov/kýň (preferujú externú alebo internú supervíziu a prečo)? Pre aké situácie a oblasti činnosti organizácie najčastejšie využívajú supervíziu? Čo ňou najčastejšie riešia?...

- *so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu*: Napr.: Ako ich organizácia podporuje v situáciách neistoty, prevencie vyhasnutia? Ako majú možnosť ovplyvniť zameranie komplexného plánu supervízie na stanovené obdobie a supervízie na jednotlivých úrovniach? V čom je im supervízia organizovaná poskytovateľom najviac nápomocná?
- *s prijímateľmi/kami*: Napr.: Pozorovali niekedy, že zamestnanci/kyne sú veľmi unavení, akoby vyhasnutí? Podľa ich pozorovania, pomáha vedenie organizácie zamestnancom/kyniam prekonávať tieto náročné situácie súvisiace s prácou? Zasahovala medzi prijímateľmi/kami a zamestnancami/kyňami niekedy nejaká iná osoba za účelom vyriešiť náročnú situáciu, vzniknutú nehodu?...

Indikátory pre oblasť prevádzkových podmienok kvality

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.*

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

Váha kritéria: 2

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 3 písm. a) , b), c); §7 písm. a), c); §9 ods. 4, 5, 12; §61 ods. 4

Povinnosti - dokumentácia

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P1: <i>Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je sociálna služba poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby a s</i>	Domáci poriadok Prevádzkový poriadok Predpisy BOZP a PO	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	

<i>platnými právnymi predpismi a vychádza z princípov univerzálneho navrhovania.</i>					
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P2: Priestorové podmienky zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby a potrebám prijímateľov. Miera prístupnosti prostredia, v ktorom je SS poskytovaná, je v súlade s potrebami prijímateľov sociálnej služby.</i>	Priestory podporujúce autonómiu a nezávislosť, voľný pohyb Infraštruktúrne prvky podporujúce autonómiu a nezávislosť (v nadväznosti na HIH 1.2)	-	-	Obhliadka priestorov Pozorovanie	
<i>P2: Materiálne vybavenie a zariadenie priestorov, v ktorých je SS poskytovaná, je primerané druhu poskytovanej SS, potrebám prijímateľov sociálnych služieb. Priestory a zariadenie priestorov, v ktorých je sociálna služba poskytovaná, umožňujú prijímateľovi sociálnej služby uplatňovať si právo na súkromie.</i>	Usporiadanie priestorov rešpektujúce právo na súkromie Materiálne vybavenie podporujúce autonómiu a nezávislosť	-	Min. traja prijímateľa/lky	Rozhovor Pozorovanie	
<i>P3: Prevádzkové podmienky sa flexibilne prispôbujú potrebám prijímateľov sociálnych služieb a vytvárajú vhodné podmienky na napĺňanie cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb. Vzhľad priestorov pobytovej sociálnej služby a ich vybavenie (účelnosť, útulnosť,</i>	Pravidlá pre flexibilitu v prevádzkových podmienkach Funkčnosť usporiadania priestorov IP	-	Aktuálne pravidlá Vedúci zamestnanec/kyňa Kľúčoví pracovníci/čky	Štúdium pravidiel Rozhovory Obhliadka priestorov	

<p><i>disponibilita) pripomína vybavenie bežnej domácnosti. Prijímateľ sociálnej služby, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, má možnosť zariadiť si priestory izby vlastným vybavením tak, aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb.</i></p>	<p>Vlastný nábytok a veci osobnej spotreby</p> <p>Bezpečný priestor a jeho zariadenie</p> <p>Spokojnosť prijímateľov/liek</p>	<p>Za ostatný rok</p>	<p>Min. traja prijímateľa/lky</p>	<p>Dotazníky spokojnosti (časť bývanie a prevádzka)</p>	
<p>Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)</p>					
<p>Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:</p>					
<p>Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, záznamy z pozorovania, záznam z obhliadky priestorov, vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti, vyhodnotenie dotazníka JA-SS...)</p>					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 1.2, HIH 1.3, HIH 2.9)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* Napr.: Ako vyhodnocujú súladnosť prevádzkových podmienok s potrebami a predstavami prijímateľov/liek a ich osobnými preferenciami obsiahnutými v IP? V ktorých oblastiach prevádzky sa im najťažšie dosahuje táto súladnosť? Ako zabraňujú nežiaducej režimovosti v živote prijímateľov/liek?...
- *s kľúčovými zamestnancami/kyňami:* Napr.: Ktoré potreby prijímateľov/liek sú v súčasnosti najviac limitované a obmedzované nastavením prevádzkových podmienok poskytovateľa? Aký uplatňujú systém prehodnocovania súladnosti potrieb prijímateľov/liek s pravidlami prevádzky? Ako zabraňujú nežiaducej režimovosti v živote prijímateľov/liek?...
- *s prijímateľmi/kami:* Napr.: Ktoré stránky fungovania poskytovateľa najviac oceňujú? Čo im najviac prekáža? Čo ich najviac obmedzuje? Nevystavuje ich poskytovateľ neustálym zmenám (z hľadiska bežných prevádzkových podmienok), ktoré pociťujú ako zneisťujúce a vadia im? Akých oblastí sa tieto zmeny týkajú? Mali si možnosť priniesť vlastný nábytok a veci osobnej spotreby? Vyskytli sa situácie, že nejaká požiadavka bola zamietnutá s odvolaním sa na pravidlá fungovania poskytovateľa? O akú požiadavku šlo? Cítia sa u poskytovateľa bezpečne

(z hľadiska priestorov, zariadenia, prístrojov...)? Ak majú nejaké vlastné spotrebiče, zabezpečuje poskytovateľ ich pravidelnú kontrolu a údržbu?...

Príklady na využitie prehliadky priestoru a pozorovania

Napr.: Zodpovedá usporiadanie priestoru charakteru a cieľu sociálnej služby?

V prípade rezidenčných služieb dlhodobej starostlivosti - pôsobí prostredie útulne a je funkčne usporiadané pre bežné žitie (nie ako nemocnica)? Nepôsobí prostredie „sterilne čisto“, hotelovo, neprirodzene z hľadiska bežných podmienok života? ... Nie sú v prostredí a infraštruktúre zjavné prekážky, ktoré by limitovali, či vyčleňovali niektorých prijímateľov/lky (napr. v pohybe, využívaní určitých priestorov, v pravidlách účasti na aktivitách...)? Pohybujú sa prijímatelia/lky v prostredí bezpečne? ...

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, komunitu a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, 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.

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité, v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie. Poskytovateľ sociálnej služby si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.

Váha kritéria: 1

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §6 ods. 2 písm. b); §72 ods. 2, 3; §105 ods. 2; §96

Povinnosti - dokumentácia

Vymedzenie povinnosti/požiadavky	Dôkazy (aj z prípravnej fázy)	Referenčné obdobie	Vzorka	Použité metódy	Poznámky
P1: Poskytovateľ SS 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.	Písomne vypracovaný postup Dostupné informácie na rozličných miestach	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov, web stránky	
P2: Informácie o SS sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu.	Informácie formou ľahko čitateľného textu	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov, web	

				stránky	
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: <i>Poskytovateľ SS postupuje podľa vypracovaného postupu.</i>	Informácie spracované podľa postupu	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	
P4: <i>Poskytovateľ SS vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe.</i>	Prijímatelia/lky ako súčasť plnenia úloh v oblasti informačnej stratégie (IS) Pravidlá spolupráce	Ostatný rok	Osoba zodpovedná za IS Prijímatelia/lky	Rozhovory Štúdium dokumentov	
P5: <i>Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú použité, v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie.</i>	Využitie dostupné informačné technológie (napr. web stránka)	Aktuálne	Osoba koordinujúca IS	Štúdium dokumentov, web stránky Rozhovor	
P6: <i>Poskytovateľ SS si overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky aktívne premieta do informačnej stratégie.</i>	Aktualizácia informácií	Ostatný rok	Osoba koordinujúca IS	Rozhovor	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, ...)					

- **Metóda rozhovoru**

Otázky sa zameriavajú najmä na:

- Súladnosť medzi poslaním, víziou a cieľmi organizácie a jej sociálnej služby s informačnou stratégiou,
- Na zabezpečenie včasného a korektného informovania (osoby, prostriedky),
- Na využívanie informácií zo strany prijímateľov/liek, príp. ich rodín
- Na príspevky prijímateľov/liek k informovaniu o sociálnej službe

Kritérium 4.3: Vypracovanie výročnej správy alebo záverečného účtu

Štandard: *Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom, má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s § 67a tohto zákona. Poskytovateľom, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.*

Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): *Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitě 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.*

Váha kritéria: 1

Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §67a; §96

Povinnosti - dokumentácia

<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P1: <i>Poskytovateľ SS má presne definovaný proces prípravy a spracovania výročnej správy v súlade so zákonom</i>	Definovaný proces	Aktuálny	-	Štúdium dokumentu	
P2: <i>Výročná správa alebo záverečný účet sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v</i>	Dostupná tlačaná verzia dokumentu v priestoroch poskytovateľa	Ostatný rok	Výročná správa	Štúdium dokumentu	

<i>priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a v elektronickej podobe na webovom sídle poskytovateľa SS.</i>	Dostupná tlačенá verzia na webovom sídle				
Povinnosti – prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
<i>P3: Poskytovateľ SS má určených zamestnancov zodpovedných za tento proces</i>	Definovaná zodpovedná osoba pre prípravu VS Spolupráca zodpovednej osoby s organizačnými útvarmi	Aktuálne	Zodpovedná osoba a spolupracujúce osoby	Rozhovor	
<i>P4: Výročná správa alebo záverečný účet poskytuje prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunitě a verejnosti relevantné, zrozumiteľné a hodnoverné informácie o činnosti a hospodárení poskytovateľa sociálnej služby za obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka.</i>	Zrozumiteľná výročná správa (spracovaná podľa štruktúry) Výročná správa ako marketingový nástroj Informovaní prijímatelia/lky, rodiny, komunita, verejnosť	Aktuálne	Min. traja prijímatelia/lky (príp. zástupcovia/kyne rodín)	Rozhovor	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov, ...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.7, HIH 2.10, HIH 4.2)

- *so zodpovednou osobou*: Napr.: Ako pristupujú k spracovaniu výročnej správy? Majú stanovené jasné kompetencie pre koordináciu činnosti zodpovedných pracovníkov/čok? Ako využíva organizácia výročnú správu v rámci vlastného marketingu a informačnej stratégie?...
- *so zamestnancami/kyňami*: Napr.: Majú možnosť vyjadriť sa k tomu, čo bude obsahom výročnej správy a akým spôsobom bude spracovaná? Vedia, kde sa nachádza aktuálna verzia výročnej správy a majú k nej prístup? ...
- *s prijímateľmi/kami, príp. rodinami*: Napr.: Boli informovaní/é o tom, že organizácia každoročne spracováva výročnú správu? Majú možnosť nejakým spôsobom ovplyvniť obsah výročnej správy? Vedia, kde sa v priestoroch poskytovateľa nachádza výročná správa? Aký majú názor na hospodárenie poskytovateľa so zdrojmi, ktoré má k dispozícii?...

Kritérium 4.4: Určenie pravidiel prijímania darov					
Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.					
Znenie indikátora (s najvyššou hodnotou): Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar 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 daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.					
Váha kritéria: 1					
Zakotvenosť v zákone (príslušné ustanovenia zákona): §96 (+ Občiansky zákonník)					
Povinnosti - dokumentácia					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P1: Poskytovateľ SS má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.	Definované oblasti Definované opatrenia	Aktuálne	-	Štúdium dokumentov	
P2: Poskytovateľ SS má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo	Písomne spracovaný spôsob Zverejnené darovacie zmluvy	Aktuálny Za ostatný rok	- Všetky	Štúdium dokumentu	

<i>nepeňažného daru.</i>					
Povinnosti - prax					
<i>Vymedzenie povinnosti/požiadavky</i>	<i>Dôkazy (aj z prípravnej fázy)</i>	<i>Referenčné obdobie</i>	<i>Vzorka</i>	<i>Použité metódy</i>	<i>Poznámky</i>
P3: <i>Poskytovateľ SS prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby.</i>	Vzor písomnej zmluvy Písomné zmluvy	Ostatný rok	Všetky zmluvy Vedúci zamestnanec/kyňa Min. traja prijímatelia/lky	Štúdium dokumentov Rozhovor Skupinový rozhovor	
Celkové bodové hodnotenie indikátora: (vypíše sa celkový počet bodov = váha kritéria x úroveň plnenia indikátora)					
Zdôvodnenie bodového hodnotenia indikátora:					
Prílohy: (uvedú sa napr. záznamy z rozhovorov,...)					

Príklady využitia metódy rozhovoru – (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.7, HIH 2.10, HIH 4.2, HIH 4.3)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* Napr.: Do akej miery poskytovateľ stavia pri napĺňaní svojho poslania a účelu na poskytovanie darov zo strany tretích osôb? Na aké účely sa najčastejšie využívajú poskytnuté dary? Ako poskytovateľ vťahuje do rozhodovania o využití prijatých darov prijímateľov/lky, príp. ich rodiny? Ktoré sú oblasti možných najčastejších konfliktov v súvislosti s prijímaním darov, ktoré riešil/rieši?...
- *s prijímateľmi/kami:* Napr.: Poznajú pravidlá poskytovateľa pre prijímanie darov a naloženia s nimi? Zaznamenali niekedy, že by sa nerovnako pristupovalo k tým, ktorí poskytli nejaký dar a k tým, ktorí neposkytli? Boli informovaní o tom, aké dary boli poskytovateľovi v poslednom období poskytnuté, kto ich poskytol a ako boli využité? Aký majú názor na využívanie poskytnutých darov zo strany poskytovateľa? ...

B9 Príprava hodnotiteľskej správy, jej odovzdanie a závery

Vykonané komplexné hodnotenie (v rámci prípravnej fázy i hodnotenia na mieste) je základom pre spracovanie *hodnotiteľskej správy*. V rámci nej sa hodnotiteľský tím vyjadrí:

- k úrovni plnenia podmienok kvality podľa jednotlivých indikátorov kvality v súlade s bodom B. prílohy č. 2 zákona (uvedie príslušné bodové hodnotenie a hlavné argumenty/dôkazy, ktoré boli k nemu využité),
- celkovo zhodnotí úroveň plnenia podmienok kvality u poskytovateľa podľa bodu C. prílohy č. 2 zákona,
- zhodnotí silné a slabé stránky plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby u poskytovateľa,
- formuluje návrh odporúčaní pre odstránenie najslabších aspektov v činnosti poskytovateľa (a to aj v prípade, že poskytovateľ získal minimálne 60% potrebných bodov a viac a teda splnil podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa zákona, aj keď na minimálnej úrovni).

V ďalšej fáze hodnotiteľský tím osobne *prerokuje hodnotiteľskú správu* s poskytovateľom. Proces prerokovania je vyjasňovaním záverov a formulovaných odporúčaní hodnotiteľského tímu s poskytovateľom. V rámci komplexného výkonu hodnotiteľskej činnosti, uplatňovania jej formatívnej stránky, môže hodnotiteľský tím spolu s poskytovateľom formulovať návrhy na odstraňovanie zistených nedostatkov a realistický časový harmonogram (lehotu) ich odstraňovania (v súlade s východiskovými možnosťami poskytovateľa).

Po naplnení lehoty hodnotiteľský tím vykoná u poskytovateľa kontrolu zameranú na zistenie stavu odstránenia identifikovaných nedostatkov a realizácie plánovaných zmien. Ak do dohodnutého termínu neboli nedostatky odstránené a poskytovateľ naďalej nespĺňa podmienky kvality, hodnotiteľský tím môže dať vyššiemu územnému celku, ktorý zaregistroval poskytovateľa sociálnej služby, podnet na výmaz tohto poskytovateľa z registra (ustanovenie §104 ods. 5 zákona). K takémuto kroku pristúpi ministerstvo (hodnotiteľský tím) v krajnej núdzi.

Kapitola C

Hodnotiteľské tímy
Kvalifikačné predpoklady pre hodnotiteľskú
činnosť

Úvod

V tejto časti materiálu budeme rámcovo formulovať: (a) odporúčania pre organizačné zabezpečenie hodnotiteľskej činnosti pre celé územie SR; b) odporúčania na zostavovanie hodnotiteľských tímov; c) odporúčania pre úpravu kvalifikačných predpokladov osôb, ktoré budú vykonávať hodnotiteľskú činnosť. V závere formulujeme odporúčanie zvažovať do budúcnosti zapojenie zástupcov a zástupkyň užívateľských skupín do činnosti hodnotiteľských tímov.

C1 Organizačné zabezpečenie hodnotiteľskej činnosti

Podľa platného zákona o sociálnych službách (ustanovenia §104 zákona) budú hodnotiteľskú činnosť vykonávať: a) poverení štátni zamestnanci/kyne MPPSVR SR, b) odborníci/čky. Kombinácia interných a externých hodnotiteľov/liek môže byť, vhodná minimálne z dvoch dôvodov: (a) kombinuje expertízu osôb, ktoré pracujú v oblasti národnej legislatívy, koncepcie sociálnych služieb a národnej politiky kvality sociálnych služieb, s praktickou skúsenosťou ľudí pre vybrané oblasti, druhy a formy sociálnych služieb; b) kombinuje národný pohľad (zamestnanci/kyne MPSVR SR) so znalosťou regionálnych podmienok (externí odborníci/čky z jednotlivých regiónov).

Odporúča sa, aby sa vytvorila **sústava ôsmich hodnotiteľských pracovísk** (ďalej len „HP“).

HP1: Pracovisko so sídlom v Bratislave, fungujúce ako súčasť organizačnej štruktúry MPSVR SR pod pracovným názvom „odbor/oddelenie kvality sociálnych služieb“ s takouto rámcovou pôsobnosťou:

a) celoslovenská pôsobnosť:

- spracovávanie a predkladanie návrhov na zmenu legislatívy v oblasti kvality sociálnych služieb,
- spolupráca s odborom dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb MPSVR SR a s odborom sociálnych služieb MPSVR SR (alternatíva: fungujúce ako organizačná súčasť odboru sociálnych služieb MPSVR SR),
- analyzovanie vývoja v oblasti výkonu hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb,
- spracovávanie celoslovenských strednodobých plánov hodnotiteľskej činnosti (na obdobie troch rokov);

b) regionálna pôsobnosť:

- spracovávanie plánu hodnotiteľskej činnosti na príslušný kalendárny rok v regionálnej pôsobnosti BSK,
- výkon hodnotiteľskej činnosti u poskytovateľov v regionálnej pôsobnosti BSK (vrátane komplexnej dokumentácie výkonu),

- podávanie návrhov na výmaz z Registra poskytovateľov sociálnych služieb v pôsobnosti BSK.

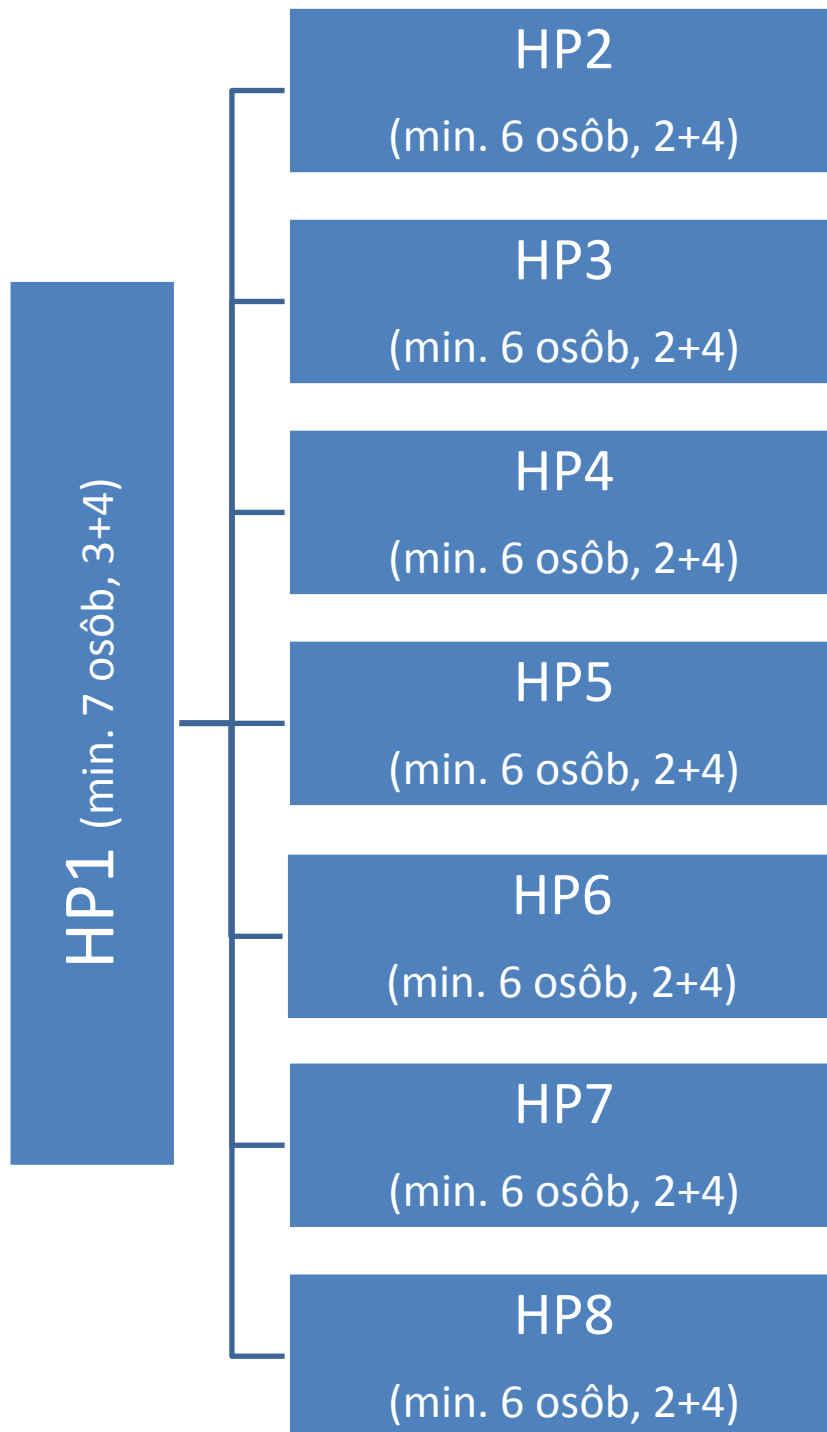
HP2 – HP8: Sedem detašovaných (regionálnych) pracovísk MPSVR SR, každé so sídlom v niektorom väčšom meste v rámci jednotlivých regiónov s rámcovou pôsobnosťou:

- výkon hodnotiteľskej činnosti u poskytovateľov v prislúchajúcej regionálnej pôsobnosti (vrátane komplexnej dokumentácie výkonu hodnotiteľskej činnosti),
- spolupráca s odborom/oddelením kvality sociálnych služieb MPSVR SR (podávanie podnetov na zmenu legislatívy v oblasti kvality sociálnych služieb, spracovávanie štatistických prehľadov o hodnotiteľskej činnosti...),
- podávanie návrhov na výmaz z Registra poskytovateľov sociálnych služieb v prislúchajúcej regionálnej pôsobnosti.

C2 Obsadenosť HP a zostavovanie hodnotiteľských tímov

- V každom hodnotiteľskom tíme (ďalej len „HT“) ide o kombináciu interných“ zamestnancov/kýň a externých odborníkov/čok,
- „*Interní zamestnanci/kyne*“ sú štátni zamestnanci/kyne MPSVR SR, a to aj v prípade, že pôsobia na detašovaných (regionálnych) pracoviskách,
- „*externí odborníci/čky*“ sú spolupracujúce osoby MPSVR SR. Zastupujú jednotlivé druhy a formy sociálnych služieb zaradené do týchto sumárnych skupín sociálnych služieb:
 - a) Rezidenčné sociálne služby pre starších ľudí
 - b) Ambulantné a terénne sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím
 - c) Sociálne služby pre deti a mladých ľudí so zdravotným postihnutím
 - d) Služby krízovej intervencie
- na HP1 pracuje minimálne sedem osôb, z toho traja interní zamestnanci/kyne MPSVR SR a štyria externí odborníci/čky (po jednom za každú skupinu sociálnych služieb),
- na každom z HP2-HP8 pracuje minimálne šesť osôb, z toho dvaja zamestnanci/kyne MPSVR SR a štyria externí odborníci/čky (po jednom za každú skupinu sociálnych služieb),
- výkon hodnotenia u konkrétneho poskytovateľa zabezpečujú tri osoby – jeden interný zamestnanec/kyňa MPSVR SR, jeden externý odborník/čka na daný druh sociálnej služby u poskytovateľa, jeden externý odborník/čka na príbuzný druh/formu sociálnej služby.

Schéma6: Sústava hodnotiteľských pracovísk (HP) a ich personálna obsadenosť



Zdroj: autorka

Personálna sústava každého HP je doplnená o jedného vedúceho zamestnanca/kyňu a asistenta/tku.

C3 Kvalifikačné predpoklady pre výkon hodnotiteľskej práce

Zákon o sociálnych službách v ustanovení §104 neurčuje kvalifikačné predpoklady pre výkon hodnotiteľskej činnosti u poverených (interných) zamestnancov/kýň MPSVR SR.

V prípade externých odborníkov/čok určuje, že majú mať :

- vysokoškolské vzdelanie získané v magisterskom študijnom programe akreditovanom podľa osobitného predpisu (zákona č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách v ZNP) zameranom na oblasti, v ktorých sa budú hodnotiť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, a
- trojročnú prax v tejto oblasti.

EPS odporúča, aby sa výkon hodnotiteľskej činnosti považoval za *špecializovanú odbornú činnosť* podľa zákona č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny. Odbornou spôsobilosťou pre výkon takejto špecializovanej odbornej činnosti by bolo, v súlade s ustanovením §4 zákona:

a) pre interných poverených zamestnancov/kyne MPSVR SR:

- a1) získanie VŠ vzdelania druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca,
- a2) absolvovanie špecializačného vzdelávacieho programu zameraného na oblasť hodnotenia kvality sociálnych služieb, a to najneskôr do 31.12.2020 (v súlade s ustanovením §46 zákona),

b) pre externých odborníkov/čky:

- b1) získanie VŠ vzdelania druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca,
- b2) absolvovanie špecializačného vzdelávacieho programu zameraného na oblasť hodnotenia podmienok kvality, a to najneskôr do 31.12.2020,
- b3) minimálne trojročná prax v niektorej z uvedených skupín sociálnych služieb (a cieľových skupín).

Za účelom splnenia podmienky absolvovania špecializačného vzdelávacieho programu zameraného na oblasť hodnotenia kvality sociálnych služieb je potrebné vykonať *súvisiace opatrenia*:

- nariadenie č. 5/2016 Z.z., ktorým sa vykonáva ustanovenie §5 ods. 5 zákona č. 219/2014 Z.z. (ustanovuje sa sústava špecializačných vzdelávacích programov a ich štandardy), sa doplní o ŠVP takéhoto zamerania,
- ŠVP bude akreditovaný Akreditačnou komisiou MPSVR SR zriadenou podľa ustanovenia §28 zákona č. 219/2014 Z.z.

C4 Užívateľský prvok v činnosti hodnotiteľských tímov

Platný zákon o sociálnych službách stavia na tom, že hodnotiteľské tímy budú zostavené len z osôb s príslušnou kvalifikáciou. V súčasnosti sú však k dispozícii zahraničné projektové skúsenosti (napr. z Nemecka), kedy sa do činnosti hodnotiteľských tímov zapájajú aj zástupcovia a zástupkyne užívateľských skupín, ktorí sú na uvedený účel špeciálne vzdelávaní. Vychádza sa z toho, že osoby s porovnateľnými charakteristikami a priamou životnou skúsenosťou, ktorú majú prijímatelia a prijímateľky sociálnych služieb (napr. prítomnosť zdravotného postihnutia), vedia s nimi viesť efektívny rozhovor smerujúci k zisteniu, ako hodnotia kvalitu poskytovanej sociálnej služby. Ide o uplatnenie *užívateľského prvku* v hodnotiteľskej činnosti. V odbornej literatúre sa používa aj spojenie „peer“ prístup, čo znamená, že zástupcovia a zástupkyne jednotlivých užívateľských skupín sociálnych služieb majú rovnocenné postavenie s formálne ustanovenými hodnotiteľmi a hodnotiteľkami. Takéto vymedzenie užívateľského prvku nie je možné stotožňovať s partnerským prístupom v sociálnych službách a so zapájaním vybraných prijímateľov a prijímateľiek hodnoteného poskytovateľského subjektu do procesu hodnotenia.

Príkladom uplatnenia takéhoto prístupu je využitie metódy **Nueva** (skratka z „Nutzerinnen and Nutzer evaluieren“ – Užívateľky a užívatelia hodnotia), ktorá stavia na teórii valorizácie sociálnej roly (Wolfensberger, 1972, 1992, 1994) a je doposiaľ uplatňovaná najmä u ľudí so zdravotným postihnutím ako súčasť posilňovania ich hodnotných sociálnych rol v živote (viac informácií viď zdroj:

<https://www.lebenshilfe.de/de/buecher-zeitschriften/lhz/ausgabe/2010-3/artikel/nueva-konzept.php?listLink=1>).

Zavedenie užívateľského prvku do hodnotiteľskej činnosti by v podmienkach Slovenska znamenalo potrebu prijať viacero krokov:

- V rámci platnej právnej úpravy zaviesť tento prvok do pripravovaného národného projektu zameraného na otázky kvality sociálnych služieb; s tým by bolo spojené osobitné vzdelávanie zástupcov užívateľských skupín k výkonu hodnotenia podmienok kvality organizáciou, ktorá je na takéto vzdelávanie certifikovaná,
- Po pilotnom overení riešiť *alternatívy*:
 - A1: zaviesť užívateľský princíp do hodnotiteľskej činnosti ako jej obligatórnu súčasť,
 - A2: zaviesť užívateľský princíp do hodnotiteľskej činnosti ako možnosť (hodnotiteľské tímy si budú môcť prizvať vyškoleného odborníka/odborníčku na hodnotiteľskú činnosť z radov užívateľských skupín),
- V súlade s preferovanou alternatívou upraviť národnú legislatívu sociálnych služieb.

Záver

Tento metodický materiál má pracovnú povahu, vznikol ako výsledok práce expertnej pracovnej skupiny (EPS) zriadenej v pôsobnosti MPSVR SR a vedenej doc. PhDr. Kvetoslavou Repkovou, CSc., garantkou pracovnej skupiny v priebehu roka 2016. V priebehu jeho prípravy boli, v súlade s článkom 2 ods. 2 štatútu EPS využité expertízne vstupy širšieho okruhu odborníkov a odborníčok, osobitne v rámci *odborného konzultačného strenutia* k službám krízovej intervencie, terénnym a ambulantným sociálnym službám, konaného dňa 11.10.2016. Podnety poskytlo aj *odborné kolokvium* k otázkam ľudských práv v sociálnych službách, ktoré sa uskutočnilo dňa 6.12.2016 v Bratislave s vrcholnými reprezentantkami a reprezentantmi ľudsko-právnych inštitúcií na Slovensku.

Predpokladá sa, že metodický dokument sa bude v priebehu roka 2017 pilotne overovať v rámci národného projektu zameraného na otázky kvality sociálnych služieb v SR. Následne bude ku koncu roka 2017 dopracovaný tak, aby sa mohol stať základom hodnotiteľskej činnosti MPSVR SR s účinnosťou od 1.1.2018.

Literatúra

Dušek, K. Terbr, Z. (2010) Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách. In *Fórum sociální politiky*, roč. 4, č- 5, s. 19-20.

Geist, B. (1992) *Sociologický slovník*. Praha: VICTORIA PUBLISHING. ISBN 80-85605-28-7.

Kocman, D. *Kdo (ne)potřebuje revizi standardů kvality?* Dostupné on-line:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/18202/C1_Kocman_Kdo_nepotrebuje_revizi.pdf

Kocman, D., Paleček, J. (2012) *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV. Individuální projekt MPSV: Inovace systému sociálních služeb. Dostupné on-line:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/14146/C1_zprava.pdf

Kolektiv autorů (2008) *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*. Dostupný on-line [22/6/2015]:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

Krupa, S. a kol. (2000) *Kvalitné sociálne služby I*. Košice: Vienala. ISBN 80-88922-17-8.

Nies, H. et al. (2010) *Quality Management and Quality Assurance in Long Term Care European Overview Paper*. INTERLINKS: Utrecht/Vienna. Dostupné on-line:
http://interlinks.euro.centre.org/sites/default/files/WP4_Overview_FINAL_04_11.pdf

Repková, K. (ed.) (2015) *Implementácia podmienok kvality sociálnych služieb do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská*. Bratislava: IVPR.

Sládek, M. (2015) Inspekce kvality poskytování sociálních služeb v České republice v období 2012-2014. In *Fórum sociální politiky*, č. 1, s. 26-28.

Smutek, M. (2013a) Hodnocení průběhu intervence. In Matoušek, O. a kol. (2013) *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 533-536.

Smutek, M. (2013b) Hodnocení výsledků intervence. In Matoušek, O. a kol. (2013) *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 536-539.

Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013 (2013). Praha: MPSV. Individuální projekt MPSV: Inovace systému sociálních služeb. Dostupné on-line:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/C1_standardy_2013.pdf

Šaling, S., Ivanová – Šalingová, M., Maníková, Z. (1997) *Velký slovník cudzích slov*. Velký Šariš: SAMO-AAMM. ISBN 80-967524-0-5, s. 452

Velký sociologický slovník. Heslo: Hodnota. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-164-1, s. 375-377.

Velký sociologický slovník. Heslo: Ukazovatel sociální. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-164-1, s. 1349-1350.

Wolfensberger, W. et al. (1972) *The Principle of Normalisation in Human Services*. Books: Wolfensberger Collection. Book 1.

Wolfensberger, W. (1992) *A Brief Introduction to Social Role Valorisation as a higher order concept for structuring human services*. Syracuse, NY: Syracuse University.

Wolfensberger, W. – Thomas, S. (1994) An analysis of the client role from a Social Role Valorisation perspective. In *The International Social Role Valorisation Journal*. Vol. 1, No. 1, p. 3-8.



**Rámcový štatút expertnej pracovnej skupiny pre prípravu dokumentu
„Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb“**

Bratislava, február 2016

Čl. 1

Úvodné ustanovenie

- (1) Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „MPSVR SR“) pokračuje v roku 2016 v príprave podmienok pre implementáciu záväzkov v oblasti kvality sociálnych služieb ako verejnej politiky.
- (2) Súčasťou prípravy podmienok je aj príprava metodiky hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb, ktorou sa nadväzuje na metodickú prípravu z roku 2015 zameranú na implementáciu podmienok kvality do praxe poskytovateľských subjektov.
- (3) Za účelom prípravy **metodiky hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb** zriaďuje štátny tajomník MPSVR SR v roku 2016 **expertnú pracovnú skupinu** (ďalej len „ESP“).
- (4) Tento štatút rámcovo upravuje postavenie, pôsobnosť, zloženie a činnosť EPS.
- (5) EPS je zriadená aj v súlade so záväzkami MPSVR SR pri napĺňaní Iniciatívy pre otvorené vládnutie v SR, konkrétne, pripravovaného Akčného plánu Iniciatívy pre otvorené vládnutie na roky 2016-2019 v oblasti zameranej na spoločnú tvorbu verejných politík zo strany vlády a občianskej spoločnosti.
- (6) Činnosť EPS nadväzuje aj na Kontrakt medzi MPSVR SR a Inštitútom pre výskum práce a rodiny uzatvorený na rok 2016, ktorého súčasťou je pokračovanie vo výskumnej úlohe pod názvom „Kvalita v sociálnych službách“ dizajnovanej na roky 2015-2017. V roku 2016 je práca na výskumnej úlohe primárne orientovaná na teoreticko-metodické aspekty hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb.

Čl. 2

Pôsobnosť EPS a predmet činnosti

- (1) EPS je poradným orgánom štátneho tajomníka MPSVR SR pre proces prípravy metodiky na hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb ako originálnej pôsobnosti MPSVR SR v súlade s ustanovením §79 ods. 1 písm. e) v nadväznosti na ustanovenie § 104 a prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.
- (2) Úlohou EPS je:
 - (a) spracovať rámcovú metodiku hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb, s osobitným zameraním na otázky procesu (výkonu) hodnotiteľskej činnosti,
 - (b) pre uvedený účel spolupracovať so širším okruhom odborníkov a odborníček, a to prostredníctvom rozličných komunikačných platforiem (napr. diskusných fór, workshopov),
 - (c) priebežne spolupracovať so zodpovednými pracovníkmi a pracovníčkami sekcie sociálnej a rodinnej politiky MPSVR SR,
 - (d) priebežne komunikovať výsledky svojej činnosti štátnemu tajomníkovi MPSVR SR.

Čl. 3

Zloženie EPS

(1) Členmi a členkami EPS sú:

- (a) zástupca/kyňa sekcie sociálnej a rodinnej politiky MPSVR SR,
- (b) zástupca/kyňa Inštitútu pre výskum práce a rodiny (v pozícii odborného garanta/tky EPS),
- (c) zástupcovia/kyne poskytovateľského sektora,
- (d) zástupcovia/kyne regionálnej a miestnej samosprávy,
- (e) zástupcovia/kyne akademického sektora.

(2) Menovitý zoznam členov a členiek EPS tvorí prílohu tohto rámcového štatútu.

(3) Na zasadnutie EPS môže garant/ka EPS prizvať ďalších odborníkov/čky pre otázky kvality sociálnych služieb, najmä z aspektu ich hodnotenia, auditu, dohľadu, či registrácie. Prizvanie ďalších odborníkov/čok môžu iniciovať aj členovia a členky EPS.

Čl. 4

Riadenie odbornej činnosti EPS

(1) Činnosť EPS odborne vedie garant/ka EPS.

(2) Odborný garant/ka zvoláva zasadnutia EPS, predkladá návrh programu zasadnutí a vedie zasadnutia EPS.

(3) Odborný garant/ka pripravuje pre účely zasadnutí podkladové materiály a v spolupráci s členmi a členkami EPS formuluje zadania pre individuálne spracovanie podkladov v období medzi jednotlivými zasadnutiami EPS.

(4) Odborný garant/ka spracováva záznamy z jednotlivých zasadnutí EPS, operatívne ich zasiela členom a členkám pre účely efektívnej koordinácie činnosti EPS v jednotlivých fázach jej činnosti.

(5) Odborný garant/ka v spolupráci s členmi a členkami EPS pravidelne (spravidla štvrtročne) informuje štátneho tajomníka MPSVR SR o čiastkových výstupoch EPS, v prípade potreby s ním konzultuje problematické otázky.

(6) Odborný garant/ka pripravuje a vedie rozličné komunikačné platformy (diskusné fóra, workshopy) k čiastkovým výstupom prípravy hodnotiteľskej metodiky, či k riešeniu otvorených problémov a otázok.

(7) Odborný garant/ka zabezpečuje konečnú úpravu metodiky hodnotenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb po vecnej i formálnej stránke.

Čl. 5

Zasadnutie EPS a činnosť EPS

(1) Zasadnutie EPS zvoláva odborný garant/ka pre činnosť EPS, spravidla štvrtročne alebo podľa potreby.

(2) Väčšina činnosti EPS je organizovaná elektronickou formou. Priebežnú komunikáciu členov a členiek EPS sprostredkováva odborný garant/ka pre činnosť EPS.

Čl. 6

Záverečné ustanovenia

- (1) Rámcový štatút EPS nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpísania štátnym tajomníkom MPSVR SR.
- (2) Zmeny rámcového štatútu EPS vykonáva štátny tajomník MPSVR SR v spolupráci s odborným garantom/tkou pre činnosť EPS.

Schválil:

Jozef Burian, štátny tajomník MPSVR SR

V Bratislave, dňa: 26.2.2016

Zoznam členov a členiek EPS

Meno a priezvisko	Organizácia
Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc. (garantka)	IVPR
Mgr. Nadežda Vrtielová Prečinská	MPSVR SR
Ing. Mgr. Ondrej Buzala, MHA	NPK v SR, sekcia „Sociálne služby“
Mgr. Viera Šedivcová	NR SR, sociálny výbor
Ing. Mária Filipová	ÚMS
Ing. Zuzana Jusková	SK8
Ing. Jozef Gruchalák	Odbor sociálnych vecí a rodiny mesta Dolný Kubín
Mgr. Lýdia Brichtová, PhD.	APSS v SR JD Slovenska
JUDr. PhDr. Adriana Adamicová	Predsedička ZPSS v SR
Ing. Danica Ďuricová	Členka Správnej rady ZPSS v SR
PhDr. Mgr. Monika Gibalová, PhD.	Slovenská katolícka charita Cirkevní poskytovatelia SS
Mgr. Marián Beluško	Slovenská katolícka charita Cirkevní poskytovatelia SS
Doc. PhDr. Slavomír Krupa, PhD.	Rada pre poradenstvo v sociálnej práci
Bc. Jana Prčová	SOZ ZaSS (Centrum sociálnych služieb Orava)
Alt. Anna Huťová	(DSS prof. K. Matulaya)



Etický kódex hodnotiteľov (podmienok) kvality sociálnych služieb - návrh

Spracovala: doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

(garantka expertnej pracovnej skupiny)

Bratislava, február 2016

Preambula

Sociálne služby predstavujú významný nástroj pomoci a podpory ľudí rozličného veku a socio-demografických charakteristík pri riešení nepriaznivých sociálnych situácií ohrozujúcich ich primerané sociálne fungovanie. Ich poslaním je rozvoj, obnova či udržanie potenciálu ľudí viesť kvalitný život a podpora ich sociálneho začlenenia v rámci prirodzených rodinných, komunitných a širších spoločenských vzťahov. Rešpekt k ľudským právam, dôstojnosti a jedinečnosti človeka, bez ohľadu na to, či potrebuje verejnú pomoc alebo nie, rovnako podpora sociálnej spravodlivosti a nediskriminácie prostredníctvom sociálnych služieb patria ku kmeňovým hodnotám, na ktorých sociálne služby stavajú.

Napĺňanie uvedených hodnôt nie je možné bez toho, aby sociálne služby spĺňali určité merateľné kvalitatívne kritériá. Významný nástroj podpory ich kvality preto predstavuje systematické vyhodnocovanie napĺňania podmienok kvality sociálnych služieb podľa kritérií ustanovených zákonom o sociálnych službách. Prostredníctvom hodnotiteľskej činnosti sa zabezpečuje nielen to, že sa poskytovateľom dostáva kvalifikovaná spätná väzba na ich prácu a podnety na zlepšovanie. Zároveň sa zvyšuje pravdepodobnosť spravodlivého rozdeľovania šancí, že sa záujemcom/kyniam a prijímateľom/lkám budú poskytovať kvalitné sociálne služby na nediskriminačnom základe (teda bez ohľadu na to, kde bývajú, akú sociálnu službu potrebujú a ktorý poskytovateľ im ju poskytuje).

Základné ustanovenia

- (1) *Etický kódex hodnotiteľov¹⁰ (podmienok) kvality sociálnych služieb* (ďalej len „*Etický kódex*“) predstavuje súbor princípov a pravidiel správania sa, ktorými sú hodnotitelia kvality sociálnych služieb (ďalej len „*hodnotitelia*“) viazaní pri výkone svojej hodnotiteľskej činnosti. Text dokumentu je inšpirovaný inými dokumentmi porovnateľného zamerania a účelu tak, aby zodpovedal všeobecným kritériám a štandardom pre dokumenty takejto povahy¹¹.
- (2) Etický kódex sa vzťahuje na všetky osoby, ktoré vykonávajú hodnotenie podmienok kvality podľa zákona, teda na hodnotiteľov, ktorí sú poverenými zamestnancami/kyňami MPSVR SR, rovnako na hodnotiteľov – prizvaných odborníkov a odborníčky na jednotlivé oblasti hodnotenia, ktorí spoločne fungujú v rámci hodnotiteľských tímov.
- (3) Etický kódex nadväzuje na Etický kódex štátneho zamestnanca a zamestnanca pri výkone práce vo verejnom záujme Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny z 29. apríla 2013, účinný od 1. mája 2013.

¹⁰ Všade tam, kde sa v texte používa pojem „hodnotiteľ“ v jednotnom i množnom čísle a v rozličných pádoch, myslí sa osoba mužského i ženského pohlavia.

¹¹ Konkrétne: Etický kódex inspektorů sociálních služeb (2012), The Code of Ethics for Social Work (2012), Etický kódex štátneho zamestnanca a zamestnanca pri výkone práce vo verejnom záujme MPSVR SR (máj 2013), Konceptné zámery inšpekčnej činnosti Štátnej školskej inšpekcie na obdobie 2015 – 2020 (júl 2015), Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR (október 2015).

Poslanie výkonu hodnotenia

- (4) Hodnotenie podmienok kvality sa považuje za výkon štátnej správy ustanovený zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v platnom znení (ďalej len „výkon hodnotenia“). Poslaním výkonu hodnotenia je zvyšovanie a rozvoj kvality poskytovaným sociálnych služieb cestou poskytovania objektívnej a kvalifikovanej spätnej väzby všetkým, ktorí kvalitu sociálnych služieb ovplyvňujú.
- (5) Výsledky hodnotenia sú primárne určené poskytovateľom sociálnych služieb ako ocenenie ich odborného úsilia v oblasti sociálnych služieb, rovnako ako podnety na neustále zlepšovanie. Považujú sa však aj za nástroj zvyšovania povedomia širšej odbornej i laickej verejnosti o tom, čo sa považuje za kvalitné sociálne služby, na akých hodnotách stavajú a ako môžu ku kvalitným sociálnym službám prispieť rozličné skupiny ľudí (od profesionálnych pracovníkov a pracovníčok až po bežnú verejnosť).
- (6) Kritériá, štandardy a indikátory kvality ustanovené v zákone o sociálnych službách sa považujú za základný ideový nástroj zavádzania, implementovania a ovplyvňovania kvality sociálnych služieb.

Zásady výkonu hodnotenia

- (7) Základné zásady výkonu hodnotenia vychádzajú z Etického kódexu štátneho zamestnanca a zamestnanca pri výkone práce vo verejnom záujme Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny. Primárnou zásadou je také správanie sa hodnotiteľa, ktoré zachováva a upevňuje dôveru verejnosti, teda všetkých zainteresovaných subjektov a jednotlivcov, ktorých sa hodnotiteľská činnosť dotýka, v nestrannosť, efektívnosť a zákonnosť tohto výkonu štátnej správy.
- (8) Pri výkone hodnotenia ide predovšetkým o tieto zásady:
- *Rešpekt k hodnotám v sociálnych službách*
Hodnotiteľ rešpektuje základné hodnoty, na ktorých sú postavené sociálne služby a z nich vychádza pri výkone hodnotenia. Predovšetkým ide o rešpekt k ľudským právam a dôstojnosti užívateľov/liek sociálnych služieb, rešpekt k ich jedinečnosti a integrite zakotvenej v prirodzených sociálnych vzťahoch človeka a o zasadzovanie sa za sociálnu spravodlivosť.
 - *Bezúhonnosť*
Hodnoty, na ktorých sú postavené sociálne služby, sa pri výkone hodnotenia vyjadrujú eticky zodpovedným rozhodovaním a konaním hodnotiteľa. Hodnotiteľ pri svojej hodnotiteľskej činnosti koná čestne a v súlade so svojím svedomím. Jeho rozhodnutia sú vždy eticky podložené a zdôvodnené.
 - *Objektivita*
K výkonu hodnotenia pristupuje hodnotiteľ zodpovedne a objektívne, bez predsudkov, zaujatosti, vplyvu iných osôb. Hodnotiteľ sa vyhýba skutočnému alebo možnému konfliktu záujmov, nezneužíva výhody svojho postavenia pre osobné

záujmy a zdržiava sa postupov, ktoré poškodzujú dôveru zainteresovaných subjektov a verejnosti vo význam výkonu hodnotenia pre kvalitné sociálne služby.

- *Odborná spôsobilosť*

Hodnotenie vykonávajú osoby s príslušnou odbornou spôsobilosťou ustanovenou zákonom. Kvalitu výkonu hodnotenia zabezpečuje hodnotiteľ neustálym rozširovaním svojich vedomostí a zručností, v súlade s najnovšími poznatkami relevantnými pre túto oblasť činnosti.

- *Dôvernosť*

S informáciami získanými na základe výkonu hodnotenia alebo v súvislosti s ním nakladá hodnotiteľ dôverne a poskytuje im príslušnú ochranu, v súlade s platnými zákonmi (najmä v oblasti ochrany osobných údajov).

Etická zodpovednosť hodnotiteľov

(9) Etická zodpovednosť hodnotiteľov pri výkone hodnotenia sa uplatňuje na viacerých úrovniach. Etickú zodpovednosť majú hodnotitelia voči poskytovateľom sociálnych služieb, voči ich prijímateľom a prijímateľkám, voči zamestnávateľovi a kolegom a kolegyniam, voči sebe, voči samotnej oblasti hodnotenia a voči spoločnosti.

- *Etická zodpovednosť voči poskytovateľom sociálnych služieb*

Všetky činnosti, ktoré súvisia s výkonom hodnotenia (príprava, výkon, vyhodnotenie, následné hodnotenie, ak je potrebné) sa vykonávajú tak, aby zásadným spôsobom nerušili bežný chod poskytovateľa sociálnych služieb. K poskytovateľom sa hodnotiteľ správa s rešpektom a profesionálne, bez ohľadu na výsledky vlastných zistení. Pri vykonávaných činnostiach sa dôsledne riadi zásadami tohto etického kódexu.

- *Etická zodpovednosť voči prijímateľom/lkám sociálnych služieb*

Všetky činnosti, ktoré súvisia s výkonom hodnotenia sa vykonávajú tak, aby zásadným spôsobom nerušili súkromie prijímateľov/liek, ich pohodu, zdravie a bezpečnosť. Hodnotiteľ rešpektuje dobrovoľnosť prijímateľa/lky zapojiť sa do procesu hodnotenia (napr. poskytnutím rozhovoru, súhlasom k zúčastnenému pozorovaniu), nevnucuje prijímateľovi/lke svoje osobné presvedčenia a názory a dodržiava mlčanlivosť o osobných a citlivých údajoch, ktoré mu prijímatelia/lky pre účely hodnotenia sprostredkujú.

- *Etická zodpovednosť voči zamestnávateľovi a kolegom a kolegyniam*

Hodnotiteľ rešpektuje odborné postupy, vedomosti, zručnosti a praktické skúsenosti svojich kolegov a kolegýň, s ktorými pracuje v hodnotiteľskom tíme. Nevyjadruje sa znevažujúco o svojom zamestnávateľovi alebo kolegoch/niach a pre účely vyjasňovania si rozličných pohľadov na odborné otázky podporuje kolegiálnu diskusiu a odborný dialóg.

- *Etická zodpovednosť voči sebe*

Hodnotiteľ je povinný starať sa o svoju profesionálnu spôsobilosť, rovnako zabezpečovať starostlivosť o seba tak, aby kvalitne vykonával činnosť hodnotenia ako nástroja rozvoja kvalitných sociálnych služieb. Rešpektuje svoje profesionálne

kompetencie a limity, neustále sa vzdeláva a rozvíja a využíva supervíziu. V oblasti starostlivosti o seba využíva nástroje psychohygieny.

- *Etická zodpovednosť za odbornú oblasť hodnotenia*
Hodnotiteľ vykonáva svoju prácu profesionálne, podľa zásad tohto etického kódexu, čím zvyšuje dôveru všetkým zainteresovaných strán, vrátane bežnej verejnosti, vo význam hodnotiteľskej činnosti pre zabezpečovanie kvalitných sociálnych služieb ako nástroja pre zvyšovanie kvality života ľudí. Zapája sa do širších odborných diskusií o aktuálnych problémoch hodnotiteľskej činnosti v sociálnych službách, čím rozvíja teoretickú a praktickú základňu tejto odbornej činnosti vykonávanej vo verejnom záujme. Angažuje sa v odbornej príprave ďalších hodnotiteľov zdieľaním vlastných skúseností a poznatkov a kritickou reflexiou doterajšej praxe.
- *Etická zodpovednosť voči spoločnosti*
Súvisí s presadzovaním hodnoty sociálnej spravodlivosti a nediskriminácie v spoločenských vzťahoch. Hodnotiteľ vykonáva hodnotenie tak, aby reálne podporoval poskytovateľov v poskytovaní kvalitných sociálnych služieb a tým zvyšoval predpoklady pre kvalitný život ľudí.

Etické problémy a dilemy výkonu hodnotenia

- (10) Pri výkone hodnotenia môže dochádzať k etickým problémom a dilemám vyplývajúcim z komplexnej povahy sociálnych služieb, kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia, rovnako z viacúrovňovej zodpovednosti, ktorú majú hodnotitelia. Primárnou dilemou môže byť protirečenie medzi základným poslaním hodnotenia – podporovať rozvoj kvalitných sociálnych služieb a zároveň úlohou hodnotiť poskytovateľov (v extrémnych prípadoch s možným represívnym rozhodnutím - návrhom na výmaz poskytovateľa z registra poskytovateľov).
- (11) Hodnotitelia počas svojej odbornej prípravy na výkon hodnotenia a na základe samotného výkonu hodnotenia majú spoznávať, pomenovávať a kriticky reflektovať možné etické problémy a dilemy tak, aby boli spôsobilí systematicky postupovať pri konfrontácii s nimi a pri potrebe prijímať eticky podložené rozhodnutia.
- (12) Za účelom efektívneho riešenia etických problémov a dilem spojených s výkonom hodnotenia využívajú hodnotitelia zodpovedajúce metódy a postupy, napr. konzultácie vo vlastnom alebo inom hodnotiteľskom tíme, s nadriadenými, supervízormi a supervízorkami či inými odborníkmi a odborničkami.

Etický kódex bol schválený ministrom práce, sociálnych vecí a rodiny SR dňa.... a nadobúda účinnosť od.....

V Bratislave, dňa:

Podpis ministra práce, sociálnych vecí a rodiny SR

Podpora bežného (normálneho) života

B. Nirje (1999) sumarizuje, čo je v živote *normálne* (normálne, bežné pre ľudí ako takých, univerzálne).

„Normalizácia znamená ... Normálny rytmus života

Vstať ráno z postele, aj keď ste ťažko telesne alebo mentálne postihnutý človek; Obliecť sa a odísť z domu do školy alebo práce; Nezostať doma; Ráno plánovať aktivity; Večer rekapitulovať, čo ste urobili a zažili. Deň nie je monotónnych 24 hodín s nekonečnou každou minútou. Ješť v normálny čas a normálnym spôsobom; nie iba s lyžicou, pokiaľ nie je človek bábätkom; nie v posteli, ale za stolom; nie skoro večer pre pohodlie zamestnancov/kýň.

Normalizácia znamená ... Normálny rytmus týždňa

Žiť (bývať) na jednom mieste a ísť do práce na iné miesto; a tráviť voľný čas znova na inom; Plánovať voľno-časové aktivity na víkend a tešiť sa naspäť do školy alebo práce v pondelok.

Normalizácia znamená ... Normálny rytmus roka

Mať dovolenku ako narušenie rutiny celého roka; Sezónne zmeny prinášajú so sebou zmeny typov jedla, práce, kultúrnych aktivít, športu, voľno-časových aktivít. Myslieť na to, že sezónne zmeny človeku prospievajú.

Normalizácia znamená ... Skúsenosť zodpovedajúcu veku

Počas životného cyklu je to tak, že v detstve deti, ale už nie dospelí, chodia do letných táborov; Počas adolescencie si človek dbá o svoju úpravu, účes, hudbu, frajerov a frajerky; V dospelosti život napĺňa práca a zodpovednosti. Vo vyššom veku sa človek obzerá späť, teší sa z múdrosti vlastnej skúsenosti.

Normalizácia znamená ... Mať možnosť voľby

Túžby a sny sú rešpektované a brané do úvahy; dospelí majú slobodu v rozhodovaní, kde by chceli žiť, aký typ práce by chceli mať a najlepšie vykonávať; Či by chceli ísť s partiou hrať bowling namiesto toho, aby zostali doma a sledovali televíziu.

Normalizácia znamená ... Žiť vo svete dvoch pohlaví

Deti aj dospelí si rozvíjajú vzťahy s ľuďmi oboch pohlaví; Tínedžeri chcú mať frajerov a frajerky. Dospelí sa môžu zamilovať a rozhodnúť sa vydať/oženiť.

Normalizácia znamená ... Mať právo na normálny ekonomický štandard

Všetci máme základné finančné práva a zodpovednosti; Môžeme profitovať z nástrojov ekonomickej kompenzácie, napr. z prídavkov na dieťa, starobného dôchodku, či z ochrany formou minimálnej mzdy. Mali by sme mať peniaze a rozhodnúť sa, ako ich minieme, či na luxusné veci alebo na nevyhnutnosti.

Normalizácia znamená ... Normálne bývanie

V susedstve, nie vo veľkých zariadeniach s 20, 50, 100 ďalšími ľuďmi len preto, že máte zdravotné postihnutie; A nebyť izolovaný od ostatnej komunity; Normálne miesto na bývanie a veľkosť bytových priestorov dávajú lepšiu príležitosť pre úspešnú integráciu ľudí s ich komunitou“.

Uvedené aspekty „*univerzálnej normálnosti/bežnosti*“ by mal skúmať hodnotiteľský tím vo všetkých aspektoch posudzovanej sociálnej služby, vždy v závislosti od veku prijímateľa/ľky sociálnej služby, či štandardov bežnosti v prostredí, kde človek žije. Nad rámec toho treba brať do úvahy „*individuálnu normálnosť/bežnosť*“ vzťahujúcu sa ku konkrétnemu človeku – prijímateľovi/ľke sociálnej služby, v rámci ktorej je dôležitá povaha jeho prirodzených vzťahov, predchádzajúceho životného štýlu, zvykov, individuálne predstavy o budúcnosti.

Dotazník „JA A SOCIÁLNA SLUŽBA“ (JA-SS)

Rámcová charakteristika a využitie

Dotazník je súborom otázok, na ktoré respondent/tka alebo skupina respondentov/tok odpovedá na základe osobnej skúsenosti a životného pocitu (najčastejšie momentálneho). Dotazník slúži na „bleskové“ *mapovanie atmosféry* u poskytovateľa, toho, ako vnímajú respondenti/ty poskytovateľskú sociálnu službu v kontexte svojho vlastného života. Nenahrádza dotazníky spokojnosti, ani hlbšie zisťovania v súvislosti s jednotlivými indikátormi.

Respondentom/tkou môže byť prijímateľ/ľka sociálnej služby, rovnako jej zamestnanec/kyňa. Využitie dotazníka môže indikovať celkovú atmosféru u poskytovateľa, jeho prax, silné stránky, alebo naopak, poruchy v rámci vzťahov medzi jednotlivými stranami sociálnej služby. Môže upozorniť na potrebu dôslednejšie sa zamerať na niektoré aspekty zakomponované do jednotlivých indikátorov kvality sociálnej služby.

Administratívne aspekty

Dotazník sa odporúča administrovať v začiatkových fázach procesu hodnotenia na mieste čo najväčšiemu počtu respondentov/tok, skôr skupinovú ako individuálnou formou (najmä v prípade prijímateľov/liek). Pri výbere respondentov/tok sa dbá o ich čo možno najrovnomernejšie zastúpenie podľa veku, pohlavia, stupňa odkázanosti, či iného dôležitého faktoru. Zároveň sa spôsob a forma administrácie otázok prispôsobuje schopnostiam a možnostiam prijímateľov a prijímateľiek sociálnej služby. V prípade zamestnancov/kýň sa dbá o čo možno najrovnomernejšie zastúpenie rozličných odborných a funkčných pozícií u poskytovateľa.

Otázky pre prijímateľov/ľky (príklady)

- Ako sa máte?
- Čo zaujímavé ste zažili za posledné obdobie? / Čo Vám robí radosť? / Z čoho sa tešíte?
- Aké problémy riešite? S kým sa najčastejšie o nich radíte?
- Čo sa Vám páči u poskytovateľa?
- Čo by ste radi zmenili? Ako by ste to chceli zmeniť? S kým by ste to chceli zmeniť?
- Pomáha Vám poskytovaná služba k tomu, aby Vám bolo v lepšie/aby ste mali lepšie životné vyhliadky?

Otázky pre zamestnancov/kyne (príklady)

- Máte možnosť spolu/rozhodovať o dôležitých veciach, ktoré sa týkajú Vašej práce u poskytovateľa? (*áno – nie*)
- Máte prístup ku všetkým dôležitým informáciám, ktoré potrebujete pre svoju prácu? (*áno – nie*)
- Keď chce vedenie organizácie niečo zmeniť, zaujíma sa o Váš názor a berie ho vážne? (*áno – nie*)

- Ak prijmete nejaké zlé pracovné rozhodnutie, môžete počítať s tým, že Vám zamestnávateľ poskytne podporu, aby ste sa do budúcnosti vyhli chybe? (*áno – nie*)
- Podporuje Vás zamestnávateľ v ďalšom vzdelávaní a odbornom raste (v medziach svojich možností)? (*áno – nie*)
- Ak sa Vám niečo v súvislosti s prácou nepáči, máte možnosť oznámiť to svojim nadriadeným a očakávať nápravu? (*áno – nie*)
- Máte pocit, že sa zamestnávateľ zaujíma o dôležité okolnosti Vášho života, ktoré ovplyvňujú Vašu prácu? (*áno – nie*)
- Môžete všeobecne povedať, že ste so svojou prácou spokojný/á a že do nej chodíte rád/rada? (*áno – nie*)

Bližšie príklady otázok na získavanie dôkazov¹²

Zásada: Hodnotiteľský tím používa jednotlivé otázky, prípadne iné otázky zodpovedajúce zameraniu indikátora, v závislosti od charakteristík cieľovej skupiny (napr. vek, povaha sociálnej núdznosti, zdravotný stav, rodinná situácia prijímateľa/lky) a cieľa sociálnej služby. Služby krízovej intervencie sú spravidla primárne zamerané na podporu prekonania vzniknutej krízovej situácie a čo možno najrýchlejšie osamostatnenie sa človeka od sociálnej služby. Na strane druhej, sociálna služba dlhodobej starostlivosti sa prevažne spája s vysokou mierou aktivity poskytovateľa smerom k vytváraniu podmienok na uplatňovanie ľudských práv a slobôd prijímateľa/lky sociálnej služby, spravidla po dlhší čas.

Príklady otázok pre rozhovory ku K1.1

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* Prečo je potrebné, aby sa kvalita zameriavala aj na ľudské práva a slobody prijímateľov/liek? Koho sa v organizácii týkajú záväzky dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek? Ako pristupovali k tvorbe pravidiel, postupov a podmienok pre dodržiavanie ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek? Ako informovali zamestnancov/kyne o ľudsko-právnych dokumentoch? Ako postupujú v prípade, že majú zamestnanci/kyne nejakú dilemu v tejto oblasti? Ako vťahujú prijímateľov/lky, príp. ich rodiny do ľudsko-právnych tém? Riešili nejaký prípad porušenia ľudských práv a slobôd prijímateľa/lky?...
- *so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu:* Čo si predstavujú pod ľudskými právami a slobodami prijímateľov/liek? Poznajú postupy, pravidlá a podmienky na ich dodržiavanie u ich poskytovateľa? Spolupracovali pri ich vypracovávaní? ...
- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností:* Myslia si, že aj oni/ony majú nejaké povinnosti a záväzky pri dodržiavaní ľudských práv prijímateľov/liek? Ktoré z ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek majú možnosť priamo podporovať? Poznajú v organizácii nejaké dokumenty, ktoré sa týkajú ľudsko-právnych otázok?...
- *s dobrovoľníkmi/čkami:* Aká je ich úloha v organizácii? Poznajú záväzky, ktoré má organizácia pri napĺňaní ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek a postupy, ako ich napĺňať? Ako sa o týchto záväzkoch dozvedeli?...
- *s prijímateľmi/kami sociálnych služieb:*
 - Čo si predstavujú, keď sa hovorí o ľudských právach a slobodách ľudí v sociálnych službách? Myslia si, že ak človek potrebuje nejakú sociálnu službu, znamená to, že jeho ľudské práva a slobody majú byť nejakým obmedzené? Rozprávajú sa niekedy so zamestnancami/kyňami o týchto otázkach (ľudských právach a slobodách)? Sťažovali sa niekedy na niečo, čo súviselo s ich ľudskými právami a slobodami? Čoho sa to

¹² Otázky najviac zodpovedajú sociálnym službám, ktoré majú povahu sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti organizovanej rezidenčným spôsobom.

týkalo? Ako bola ich nespokojnosť vyriešená? Dostali sa niekedy za vyjadrovanie svojej nespokojnosti do znevýhodnenej situácie („za trest“)?...

- Kto rozhoduje o dôležitých veciach, ktoré sa týkajú ich života (napr. kam pôjdu, čo budú robiť, čo budú jesť, s kým budú bývať...)? Aké majú povinnosti počas dňa? Ako presadzujú svoju spolu/zodpovednosť za to, čo sa u poskytovateľa deje?...
- Čo všetko môžu robiť bez toho, aby sa museli niekoho spýtať? Je u poskytovateľa zakázané niečo, čo predtým bežne bez obmedzení robili? Ako sa dozvedeli, čo môžu robiť slobodne a na čo sa musia spýtať? Je to niekde napísané? Vedia, kde sa takýto dokument nachádza? ...
- Majú občiansky preukaz alebo iný dôležitý doklad pri sebe? Ak ho nemajú pri sebe, vedia, kde je uložený? Majú voľný prístup k vlastným peniazom alebo iným osobným cennostiam? Keď dostanú osobnú poštu (napr. pohľadnicu, list), kto im ju odovzdá a v akom stave (otvorenú – neotvorenú)?
- Sú u poskytovateľa nejaké miesta, kam sa nemôžu dostať alebo, kam im je zakázané ísť?...
- Majú pri toalete alebo pri hygiene/kúpaní zabezpečené súkromie? Ako ich oslovujú zamestnanci/kyne? Ako by chceli, aby ich oslovovali? Cítily ste sa niekedy neprijemne, keď videli, ako sa tu zamestnanci/kyne správajú k iným ľuďom? ...
- Ako, akým spôsobom majú možnosť ovplyvňovať podobu sociálnej služby?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K1.2

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Aké metódy využívajú k vytváraniu pozitívneho obrazu o svojich prijímateľoch/lkách dovnútra organizácie a voči verejnosti? Kto je zodpovedný za rokovanie s kľúčovými organizáciami k zabezpečeniu práva prijímateľov/liiek na vzdelávanie, prípravu na povolanie, výkon zamestnania (napr. so školami, ÚPSVR, zamestnávateľmi)? Sú rokovania s takýmito organizáciami individualizované (vo vzťahu k potrebám a predstavám konkrétneho/nej PSS) alebo sú rámcové (voči širšej cieľovej skupine – napr. jedna škola pre všetkých PSS)? Aké samosprávne prvky sa uplatňujú u poskytovateľa?
- *s kľúčovými pracovníkmi/čkami (príp. inými pracovníkmi/čkami prvého kontaktu)*: Akým spôsobom poznávajú schopnosti, zručnosti a vedomosti prijímateľov/liiek? Akým spôsobom sa dozvedajú o „histórii“ a sociálnom, či inom zázemí každého prijímateľa/lky? Čo robia pre to, aby sa vytvárali podmienky pre dodržiavanie predchádzajúcich návykov prijímateľov/liiek (napr. v obliekaní, celkovej úprave, spôsobe vykonávania hygieny, stravovaní, v spirituálnej oblasti)? Ako a kto dohaduje ciele spolupráce tak, aby sa vyladili osobné ciele prijímateľov/liiek s možnosťami a ponukou poskytovateľa? Ako sa vyhodnocuje adaptačný proces prijímateľa/lky a jeho výsledky? Ako spolupracujú so školami, zamestnávateľmi, občianskymi združeniami, inými komunitnými aktérmi, ale aj zdravotníckymi zariadeniami či zdravotnými poisťovňami tak, aby poskytli prijímateľovi/lke individualizovanú podporu zameranú na možnosť zúčastňovať sa procesu vzdelávania, zamestnania, členstva v nejakom komunitnom spolku...?

- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností*: Myslia si, že aj oni/ony prispievajú k udržiavaniu vnútornej integrity (rovnováhy) prijímateľov/liek, k tomu, aby pociťoval/a zmenu čo najmenej? V čom ich príspevok spočíva?
- *s dobrovoľníkmi/čkami*: Poznajú individuálny plán spracovaný pre prijímateľa/lky za účelom rozvoja jeho/jej schopností, zručností a vedomostí? Poznajú svoje osobitné miesto pri naplňaní individuálneho plánu?...
- *s prijímateľmi/kami sociálnych služieb*: Mali možnosť oboznámiť poskytovateľa s tým, ako žili v predchádzajúcom období, čo ich zaujímal, čo bolo pre nich dôležité? Vytvára poskytovateľ podmienky pre to, aby mohli čo najviac udržiavať svoje zvyklosti z predchádzajúceho obdobia? Zaujíma sa poskytovateľ o ich vedomosti, schopnosti a zručnosti a o to, ako ich udržiavať a rozvíjať? V čom nastala u prijímateľa/lky najvýraznejšia zmena v porovnaní s predchádzajúcim životom (kým sa mu/jej nezačala poskytovať sociálna služba)? Robí poskytovateľ opakovane niečo, s čím prijímateľ/lka nesúhlasí a čo je v rozpore s jeho predchádzajúcimi zvykmi, presvedčením? Aké majú možnosti ovplyvňovať podmienky poskytovania sociálnej služby? Aké možnosti ovplyvňovania sociálnej služby zo strany prijímateľov/liek (samosprávne orgány, napr. domová rada, ale aj komunity) sa používajú u poskytovateľa? Navštevujú bežné služby v komunite?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K1.3

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Čo robia pre to, aby bola ich sociálna služba otvorená komunite? Majú uzatvorené partnerstvá s nejakými inými subjektmi v komunite? Aké aktivity sa realizujú v rámci poskytovania sociálnej služby, ktoré podporujú začlenenie prijímateľa/lky do spoločnosti (napr. výlety, víkendové pobyty, týždenné rodinné pobyty)? Ako podporujú prijímateľov/lky, aby nestratili svoje kontakty s rodinami a komunitou? Je kontakt s rodinou možný a osožný/prospešný? Ako podporujú prijímateľov/lky, aby sa stali plnohodnotnými členmi/kami komunity (napr. v spolupráci so zamestnávateľmi, občianskymi združeniami, školami)? Majú zavedený dobrovoľnícky program? Čo prakticky znamená pre nich dodržiavanie práva na rovnosť príležitostí pre prijímateľov/lky? ...
- *so zamestnancami/kyňami priameho kontaktu*: Čo prakticky znamená pre nich dodržiavanie práva na rovnosť príležitostí pre prijímateľov/lky? Ako umožňujú prijímateľom/lkám udržiavanie kontaktov s rodinou a známymi? Ako podporujú prijímateľov/lky v nadväzovaní a udržiavaní nových kontaktov a vzťahov podľa individuálnych možností a prianí? Aké vyvíjajú iniciatívy, aby informovali svojich prijímateľov/lky o existujúcich/nových komunitných službách? Vedia o partnerstvách, ktoré má uzatvorené ich organizácia s inými komunitnými organizáciami? Ako spolupracujú s dobrovoľníkmi/čkami?...
- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností*: Myslia si, že aj oni/ony môžu prispievať k udržiavaniu kontaktov prijímateľov/liek s ich blízkymi, známymi a komunitou? V čom ich príspevok spočíva?

- *s dobrovoľníkmi/čkami*: Na akom princípe spolupracujú s organizáciou? Aké činnosti vykonávajú vo vzťahu k prijímateľom/lkám, príp. k organizácii?...
- *s prijímateľmi/kami*: Majú možnosť udržiavať kontakty so svojou rodinou alebo známymi bez obmedzenia? Aké možnosti im ponúka poskytovateľ k udržiavaniu kontaktov so svojimi blízkymi a známymi, okrem osobných návštev? Ako sa dozvedajú o podujatiach, ktoré sa organizujú v ich meste/dedine? Ak sa ich chcú osobne zúčastniť, ako im v tom poskytovateľ pomôže? Vymedzuje/Reguluje nejako poskytovateľ ich osobné návštevy (napr. hodinami návštev, miestom, kde sa môžu zdržiavať)? Existujú nejaké objektívne dôvody na reguláciu kontaktov prijímateľa/lky so svojou rodinou, známymi? Akú sú to dôvody a k čomu slúžia? ...
- *so zástupcami rodín, príp. známych*: Aké opatrenia prijíma poskytovateľ, aby mohli bez obmedzení udržiavať kontakt so svojím blízkym? Ako spolupracujú s poskytovateľom pri plánovaní a vyhodnocovaní sociálnej služby poskytovanej ich blízkej osobe? Majú možnosť ovplyvňovať aktivity, ktoré organizuje poskytovateľ? Zaujíma sa poskytovateľ o ich názor na kvalitu poskytovanej sociálnej služby?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.1

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Ako pristupovali k zostavovaniu spracovateľského tímu? Akým spôsobom vyberali zástupcov/kyne budúcich prijímateľov/liek do spracovateľského tímu? Akým spôsobom vťahujú v súčasnosti kľúčových aktérov (zamestnancov/kyne jednotlivých odborných úsekov, zriaďovateľa, iných komunitných aktérov, prijímateľov/liek a ich rodiny) do monitorovania a vyhodnocovania súladu medzi víziou, poslaním, cieľmi a plánmi poskytovania sociálnych služieb na jednotlivé obdobia a potrebami prijímateľov/liek? ...
- *s kľúčovými pracovníkmi/čkami a zamestnancami/kyňami priameho kontaktu*: Poznajú dokumenty, v ktorých je stanovená strategická vízia, poslanie a ciele ich organizácie? Ako majú možnosť ovplyvňovať celkové smerovanie organizácie z hľadiska jej vízie, poslania, cieľov, stanovovania plánov na jednotlivé obdobia? Ako podporujú prijímateľov/lky, aby boli aktívnymi pri vyhodnocovaní súladu medzi nastavením sociálnej služby a ich potrebami, požiadavkami a očakávaniami? Spolupracujú pri tvorbe plánov činnosti na jednotlivé obdobia?...
- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností*: Poznajú dokumenty, v ktorých je stanovená strategická vízia, poslanie a ciele ich organizácie? Myslia si, že aj oni/ony môžu prispievať k tomu, kam bude smerovať ich sociálna služba, ako sa bude zabezpečovať súlad medzi jej nastavením a potrebami, požiadavkami a očakávaniami prijímateľov/liek a ich rodín? V čom ich príspevok spočíva? Spolupracujú pri tvorbe plánov činnosti na jednotlivé obdobia?...
- *s dobrovoľníkmi/čkami*: Poznajú dokumenty, v ktorých je stanovená strategická vízia, poslanie a ciele organizácie, v ktorej sa dobrovoľnícky angažujú? Boli informovaní/é, v čom spočíva ich príspevok pri naplňaní tejto vízie, poslania a cieľov? Spolupracujú pri

vyhodnocovaní jednotlivých období činností poskytovateľa a pri stanovovaní plánov na najbližšie obdobie? ...

- *s prijímateľmi/kami*: Poznajú nejaké dokumenty, v ktorých poskytovateľ vymedzuje svoje poslanie, ciele a upresňuje plány pre svoju činnosť? Vedia o tom, že poskytovateľ má povinnosť pravidelne svoju činnosť vyhodnocovať? Rovnako, že má povinnosť vytvoriť priestor k tomu, aby sa do vyhodnocovania aktívne zapojili? Vedie ich poskytovateľ k takémuto zapojeniu? Aké možnosti im vytvára na vyjadrovanie svojho názoru na to, či sa sociálna služba poskytuje v súlade s ich potrebami a očakávaniami? Ak sa niekedy v minulosti vyjadrili kriticky k nejakej stránke činnosti poskytovateľa, boli ich pripomienky a podnety brané vážne a ovplyvnili činnosť poskytovateľa? Aké majú úlohy pri tom, keď sa pripravujú plány činnosti poskytovateľa na ďalšie obdobie? ...
- *so zástupcami rodín, príp. známych*: Využijú sa príklady otázok pre zástupcov/kyne prijímateľov/liek primerane upravené pre rodinných príslušníkov/čky
- *s inými kľúčovými komunitnými aktérmi* (napr. mesto/obec, vyšší územný celok ako hlavný samosprávny orgán, zriaďovateľ, veľký zamestnávateľ, škola a školské zariadenie, významný donor...): Boli vtiahnutí do procesu prípravy základných dokumentov poskytovateľa zameraných na strategickú víziu, poslanie a ciele svojej činnosti? Či sa poskytovateľ pravidelne zaujíma o ich spätnú väzbu na svoju činnosť a či ju zapracováva do plánov na jednotlivé obdobia? ...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.2

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Majú ustanovené postupy a osoby zodpovedné za proces komunikácie so záujemcom o sociálnu službu? Ďalej osoby zodpovedné za komplexnú sociálnu diagnostiku situácie prijímateľa/lky (zručnosti, vedomosti, návyky, očakávania, prirodzené vzťahy a zdroje pomoci)? Postupy na vyhodnocovanie adaptačného procesu? Ako často sa stáva, že rozhodnú o neprijatí záujemcu/kyne z dôvodu nesúladu potrieb prijímateľa/lky s organizačnými aspektmi sociálnej služby (v súlade s registráciou)?...
- *s kľúčovými pracovníkmi/čkami a zamestnancami/kyňami priameho kontaktu*: Poznajú životný príbeh prijímateľa/lky, resp. spracovávali s ním osobný profil? Rovnako otázky napr. z HIH 1.2
- *s prijímateľmi/kami*: Zaujímal sa poskytovateľ v čase prvotnej komunikácie o záujmy, predstavy a plány prijímateľa/lky? Zaoberal sa poznávaním toho, čo prijímateľ/lka dokáže, či naopak, v čom potrebuje pomoc a podporu? Zohľadnil to v nastavení svojej ponuky pre prijímateľa/lku? Vyhodnocovali s poskytovateľom po určitej dobe spoločne, či existuje súlad v tom, čo očakávajú a potrebujú a čo poskytovateľ môže reálne poskytnúť? Zaujímal sa poskytovateľ o rodinné pomery prijímateľa/lky sociálnej služby? Plánovali spoločne sociálnu službu s ohľadom na rodinné a iné pomery prijímateľa/lky? Nepodcenil poskytovateľ v čase prvotnej komunikácie názory budúceho prijímateľa/lky? Nevychádzal bez zjavnej opodstatnenosti (napr. pre zdravotný stav budúceho prijímateľa/lky znemožňujúci dohodu) najmä z očakávaní a názorov členov rodiny?...

- *so zástupcami rodín, príp. známych*: Poskytol poskytovateľ záujemcovi/kyni a jeho/jej rodine v prvej fáze komunikácie všetky potrebné informácie? Venoval poskytovateľ dostatočnú pozornosť všetkému dôležitému tak, aby potreby odkázaného člena rodiny čo najlepšie zosúladiť so svojou ponukou? Pristupoval poskytovateľ k členom rodiny partnersky? ...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.3

- *so zamestnancami/kyňa zodpovednými za informovanie*: Aké alternatívne formy komunikácie využívajú k zabezpečeniu toho, aby bola základná informácia o sociálnej službe zrozumiteľná pre jej záujemcov/kyne? Či majú dostatok zručností v alternatívnych formách komunikácie so záujemcami/kyňami o sociálnu službu?...
- *so zamestnancami//kyňami zodpovednými za informovanie v čase prípravy zmluvy*: Či majú dostatok zručností v alternatívnych formách komunikácie so záujemcami/kyňami o sociálnu službu? Ako sa presvedčajú o tom, že záujemca/kyňa dobre porozumel/a všetkým potrebným náležitostiam, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov? S kým najčastejšie komunikujú v rámci predzmluvných vzťahov?...
- *s prijímateľmi/kami a ich rodinami*: Či im boli pri získavaní informácií o sociálnej službe poskytnuté všetky informácie, ktoré potrebovali (vrátane toho, aké všetky podklady musia poskytovateľovi poskytnúť, aby mohla byť uzatvorená zmluva)? Či boli informácie poskytnuté v takej forme, ktorej rozumeli? Či sa necítili pri uzatváraní zmluvy pod nejakým tlakom (napr. časovým)? Či poskytovateľ dostatočne zohľadnil pri dohadovaní obsahu, formy a rozsahu služby ich oprávnené potreby a požiadavky (v kontexte štandardov ich vlastnej „bežnosti“ a bežného života v komunite, v ktorej žijú)? Či sa po uzatvorení sociálnej služby nevyskytli také okolnosti, s ktorými neboli včas oboznámení/é a ktorých nepoznanie ich závažným spôsobom znevýhodnilo až ohrozilo?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.4

- *so zástupcom/kyňou vedenia organizácie*: Či sú vytvorené primerané materiálo-technické, infraštruktúrne predpoklady pre reálne vykonávanie jednotlivých odborných postupov a vykonávanie prijatých pravidiel? Či má organizácia takú štruktúru zamestnancov/kýň, aby odborne zabezpečovala vykonávanie schválených postupov a pravidiel? Či a ako zabezpečuje vedenie organizácie vzdelávanie zamestnancov/kýň k validácii a inovácii existujúcich postupov v súlade s najnovšími poznatkami relevantných disciplín? Ako zabezpečuje organizácia to, že odborné postupy sú vzájomne previazané a sociálna služba je celostná?
- *so zamestnancami/kyňa zodpovednými za jednotlivé odborné postupy*: Aká je/bola procedúra pre spracovávanie a schvaľovanie odborných postupov a pravidiel? O aké odborné zdroje sa opierali pri tvorbe daného postupu? Ako zohľadňovali špecifiká svojich prijímateľov/liek? Akým spôsobom získavajú nové poznatky týkajúce daného postupu (postupov)? Akým spôsobom revidujú existujúce postupy?
- *s kľúčovými a inými pracovníkmi/čkami*: Boli oboznámení s odbornými postupmi a pravidlami? Majú odborné postupy a pravidlá k dispozícii? Ako spolupracujú pri

validovaní a revidovaní existujúcich postupov a pravidiel? Ako využívajú odborné postupy pri tvorbe IP? Ako vťahujú prijímateľov/lky do vyhodnocovania a prehodnocovania existujúcich postupov (umožňujú im spolurozhodovanie)? Ako sa riešia situácie, kedy sa ukáže u konkrétneho prijímateľa/lky prijatý postup ako nevhodný?

- *s prijímateľmi/kami*: Či sa majú možnosť vyjadrovať k tomu, akým spôsobom sa budú u poskytovateľa vykonávať niektoré činnosti? Akým spôsobom riešia situácie, kedy je im používaný postup nepríjemný, nesúhlasia s ním?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.6

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Otázky napr.: Ako nahliadajú na otázku obmedzovania ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek v špecifických situáciách? Ako pristupovali/pristupujú k identifikácii rizikových oblastí? Ako zabezpečili, že zamestnanci/kyne a prijímatelia/lky sú informovaní/é o možných rizikách a o spôsoboch, ako sa správať v rizikových, havarijných a núdzových situáciách? Majú v organizácii zavedený systém manažmentu rizík? Aké a či museli v posledných dvoch rokoch riešiť nejaké krízové situácie? Akú následnú pozornosť venovali zamestnancovi/kyni, ktorý/á riešil/a krízovú situáciu na pracovisku? Ako sa využívajú zápisy z registra pre aktualizáciu zoznamu rizikových oblastí a systém preventívnych opatrení? Je z dokumentov o výskyte havarijných a núdzových situácií, rovnako z manažérskych postupov zrejmé, že organizácia sa na ich základe zlepšila v manažovaní rizík a havarijných situácií alebo sa stále opakujú tie isté pochybenia? ...
- *s kľúčovými pracovníkmi vybraných prijímateľov/liek*: Napr.: Ako nahliadajú na otázku obmedzovania ľudských práv a slobôd prijímateľov/liek v špecifických situáciách? Spolupracovali/spolupracujú pri identifikácii rizikových oblastí? Ako boli informovaní/é o možných rizikách a o spôsoboch, ako sa správať v rizikových, havarijných a núdzových situáciách? Sú zapojení/é do „vyjednávania“ s prijímateľmi/kami a ich rodinami o spôsobe/postupe, ako riešiť krízové situácie u prijímateľov/liek? Cítia vo svojom kolektíve dostatočnú odbornú oporu pre riešenie krízových situácií? Akú majú skúsenosť so zápsmi do registra telesných a netelesných obmedzení? Nevyskytujú sa zápisy opakovane u tej istej osoby, čo by indikovalo absenciu alebo neúčinnosť navrhnutých preventívnych opatrení? ...
- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností*: Napr.: Myslia si, že aj oni/ony majú nejaké povinnosti a záväzky v predchádzaní krízových situácií u prijímateľov/liek a núdzových a havarijných situácií v organizácii? Poznajú v organizácii nejaké dokumenty, ktoré sa týkajú tejto oblasti?...
- *s dobrovoľníkmi/čkami*: Napr.: Boli oboznámení/é s nejakými rizikovými stránkami starostlivosti o prijímateľov/lky, s ktorými sa stretávajú? Poznajú, ako majú v rizikových situáciách postupovať?...
- *s prijímateľmi/kami*: Napr.: Sú u poskytovateľa nejaké miesta, kam sa nemôžu dostať? Zakazuje im niekto niečo robiť? Čoho sa zákazy týkajú? Nemajú niekedy pocit, že sú až

príliš ochraňovaní a bezdôvodne obmedzovaní v tom, čo by chceli robiť? Cítia sa v niektorých situáciách tak, že by potrebovali nejakú špeciálnu pomoc alebo podporu? Aké sú to situácie? Kto im vtedy pomáha a ako? Rozprávali sa so zamestnancami/kyňami o tom, aká pomoc by im v týchto situáciách najviac vyhovovala? Zažili, že poskytnutá pomoc im bola nepríjemná, nesúhlasili s ňou, napriek tomu sa zamestnanci/kyne znova neriadili ich požiadavkou? K spôsobu, akým sa poskytuje pomoc v osobitných situáciách, sa mali možnosť vyjadriť aj ich príbuzní, či iní známi, ktorým dôverujú? Ako prispievajú k tomu, aby nevznikali, resp. aby sa minimalizovali určité krízové situácie, ktoré môžu viesť zo strany poskytovateľa k potrebe prijať nejaké obmedzenia (napr. v oblasti používania alkoholu)? Zažili v organizácii už nejaké havarijné situácie? Aké? Poučil ich niekto, ako sa vtedy majú správať? Neopakovali sa tie isté havarijné situácie znova? Vedia, kde je v organizácii hasiaci prístroj alebo núdzové dvere?...

- *so zástupcami rodín, príp. známych*: Spolupracovali s organizáciou na identifikácii rizík a možných krízových situácií u ich blízkeho? Dojednávajú spolu spôsob, ako má organizácia v takýchto situáciách postupovať? Informovala ich doposiaľ organizácia o tom, že voči ich blízkeho bol využitý prostriedok telesného alebo netelesného obmedzenia? Dodržiava, podľa ich názoru, organizácia všetky ľudské práva a slobody ich blízkej osoby? ...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.7 (v prepojení napr. na HIH 2.2., HIH 2.3; zároveň využiteľné v rámci HIH 2.10)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: napr. Ako sa zabezpečuje vzdelávanie zamestnancov/kyň v alternatívnych formách komunikácie so záujemcami/kyňami, prijímateľmi/kami a ich rodinami? Akú formu komunikácie najnovších poznatkov v oblasti sociálnych služieb voči rozličným cieľovým skupinám organizácia preferuje a prečo? Ako zabezpečuje organizácia to, že sú osobné a citlivé informácie prijímateľov/liek chránené? Ako zabezpečujú aktuálnosť, dostupnosť a zrozumiteľnosť svojich informácií?...
- *s kľúčovými pracovníkmi/čkami vybraných prijímateľov/liek, s pracovníkmi/čkami priameho kontaktu*: napr. Ako zisťujú komunikačné schopnosti a preferencie prijímateľov/liek? Ako ich podporuje organizácia v tom, aby sa mali možnosť vzdelávať v alternatívnych formách komunikácie? Aké formy práce používajú k tomu, aby presadzovali partnerský vzťah v komunikácii s prijímateľmi/kami, príp. ich rodinami? Ako podnecujú prijímateľov/ľky k záujmu o nové informácie?...
- *so zamestnancami/kyňami v rámci obslužných činností*: Napr.: Aké cítia povinnosti a záväzky v súvislosti s poskytovaním informácií o sociálnej službe poskytovanej organizáciou? Ako sa pripravovali v poskytovaní korektných a zrozumiteľných informácií?...
- *s dobrovoľníkmi/čkami*: Napr.: Aké cítia povinnosti a záväzky v súvislosti s poskytovaním informácií o sociálnej službe poskytovanej organizáciou? Ako sa pripravovali v poskytovaní korektných a zrozumiteľných informácií?...

- *s prijímateľmi/kami:* Napr.: Ako si spomínajú na ich prvé kontakty s poskytovateľom? Poznajú svoje práva na aktuálne a komplexné informácie týkajúce sa poskytovateľa, jeho služieb? Sú poskytované informácie zrozumiteľné, zaujímavé a aktuálne? Zúčastnili sa niekedy na odbornej akcii, na ktorej poskytovateľ prezentoval novinky v oblasti poskytovania sociálnej služby? Ak sa obrátia na poskytovateľa s požiadavkou o poskytnutie nejakej informácie, ako to poskytovateľ rieši? Vyskytujú sa situácie, kedy sú zneužitie ich osobné a citlivé informácie, ktoré poskytli poskytovateľovi v súvislosti so sociálnou službou? Ako ich podnecuje poskytovateľ k záujmu o získavanie rozličných nových informácií?...
- *so zástupcami rodín, príp. známych:* Napr.: Ako si spomínajú na prvé kontakty s poskytovateľom? Boli im poskytnuté všetky informácie, ktoré potrebovali k rozhodnutiu a boli poskytnuté zrozumiteľným spôsobom? Majú aj v súčasnosti k dispozícii všetky potrebné informácie, ktoré potrebujú z prostredia sociálnej služby vedieť? Akým spôsobom tieto informácie získavajú? Ako sa k nim správa poskytovateľ v rozličných situáciách?...

Príklady otázok pre rozhovory ku K2.9 (v nadväznosti na HIH 2.1; využiteľné aj pre HIH 2.10, HIH 4.2, HIH 4.3)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami:* napr. Ako sa zabezpečuje vzdelávanie zamestnancov/kyň v alternatívnych formách zisťovania spokojnosti prijímateľov/liek, rodín a iných osôb? Ako sa využívajú výsledky zisťovania spokojnosti pre vyhodnocovanie celkovej činnosti poskytovateľa? Ako sa využívajú výsledky zisťovania spokojnosti a iných foriem spätnej väzby na skvalitňovanie sociálnej služby? Ako vťahujú prijímateľov/lky a ich rodiny do plánovania zmien na základe výsledkov zisťovania?...
- *s pracovníkmi/čkami zodpovednými za otázky zisťovania spokojnosti:* napr. Aké formy spätnej väzby na jednotlivé aspekty sociálnej služby poskytovateľ využíva? Aké formy práce používajú k tomu, aby podnecovali prijímateľov/lky, ich rodiny, príp. iné osoby k poskytovaniu spätnej väzby na rozličné aspekty sociálnej služby? Akými cestami informujú prijímateľov/lky o výsledkoch zisťovania a o tom, ako sa využijú na prijímanie zmien/zlepšení? Ako sa vyvíjal za posledné dva roky počet formálne podaných sťažností? Ako sa vyvíjali za posledné dva roky iné formy poskytovania spätnej väzby?
- *s prijímateľmi/kami:* Napr.: Vedia o tom, že majú právo podávať sťažnosti, pripomienky, námety na zlepšenie a o spôsobe, ako si toto právo uplatňovať? Akými formami si toto právo uplatňovali za posledné obdobie? Akým spôsobom riešil poskytovateľ ich sťažnosť, pripomienku alebo námety? Zisťoval u nich poskytovateľ v poslednom období (za posledný rok), ako sú spokojní s rozličnými aspektmi sociálnej služby (strava, ubytovanie, vzťahy, starostlivosť, možnosti trávenia voľného času...)? Boli informovaní o tom, ako poskytovateľ využil ich pripomienky a námety na zlepšenie sociálnej služby? Využíva poskytovateľ ich nápady na zlepšenie poskytovania sociálnej služby?...
- *so zástupcami rodín, príp. známych:* Napr.: porovnateľné otázky ako u prijímateľov/liek

Príklady otázok pre rozhovory ku K4.2 (v nadväznosti na HIH 2.1, HIH 2.7)

- *s vedúcimi zamestnancami/kyňami*: Napr.: Ako fungujú vzťahy medzi poslaním, víziou, strategickými a operačnými cieľmi organizácie a jej informačnou stratégiou? Ako využíva organizácia informačné stratégie k vlastnému marketingu? Má organizácia ustanovenú osobu zodpovednú za koordináciu napĺňania IS? Ako organizácia zabezpečuje spracovávanie informácií formou ľahko čitateľného textu?...
- *s osobou zodpovednou za koordináciu napĺňania informačnej stratégie*: Napr.: Aké existujú mechanizmy a postupy vťahovanie rozličných aktérov do poskytovania informácií o organizácii? Ako komunikačné kanály sa využívajú? Ako sú informovaní prijímatelia/lky o tom, že majú možnosť rozhodovať o informáciách, ktoré sa budú o organizácii zverejňovať? Akým spôsobom sú vťahovaní prijímatelia/lky, príp. ich rodiny, do výberu informácií, ktoré sa budú zverejňovať? Ako sa zabezpečuje aktualizácia informácií? ...
- *s prijímateľmi/kami*: Napr.: Zaujímajú sa o informácie, ktoré sú zverejňované o organizácii? Sú pre nich tieto informácie zrozumiteľné? Vedia o tom, že majú možnosť rozhodovať o informáciách, ktoré sa budú o organizácii zverejňovať? Akým spôsobom sú vťahovaní do výberu informácií, ktoré sa budú zverejňovať?

Ľudsko-právne otázky v sociálnych službách

Sumarizácia odbornej rozpravy z odborného kolokvia „Ľudské práva v sociálnych službách“

Postavenie prijímateľov a prijímateľiek v rámci právnych vzťahov sociálnych služieb

- Na základe poznatkov praxe sú často potláčané práva prijímateľov/liek sociálnych služieb byť aktívnym aktérom (subjektom) právnych vzťahov sociálnych služieb, najmä ak ide o starších odkázaných ľudí alebo dospelých ľudí zbavených spôsobilosti na právne úkony alebo obmedzených v tejto spôsobilosti,
- Prejavmi obmedzovania je napr. to, že poskytovanie sociálnej služby iniciuje rodina, a to bez súhlasu, dokonca proti vôli prijímateľa/ľky; že rodina dohaduje s poskytovateľom rozsah a charakter poskytovaných úkonov; že člen/nka rodiny vystupuje ako účastník právnych vzťahov (podpisuje zmluvu s poskytovateľom)...
- Jednoznačne platí, že účastníkom právnych vzťahov pri poskytovaní sociálnych služieb má byť dospelý prijímateľ/ľka sociálnej služby, s ktorou sa má primárne komunikovať; aj v prípade, že ide o osobu zbavenú spôsobilosti na právne úkony s ustanoveným opatrovníkom/čkou, aj táto má byť v maximálne možnej miere vťahovaná do rozhodnutí týkajúcich sa sociálnej služby (takúto prax podporujú aj legislatívne zmeny v súvislosti s prijatím civilného sporového a civilného mimosporového poriadku, účinné od 1.7.2016); právo „byť vypočutý“ vo veciach sociálnej služby prináleží aj nezaopatrenému dieťaťu ako subjektu práva,
- Rozhodovanie o sociálnej službe, nastavovanie jej parametrov by malo predstavovať prípadovú sociálnu prácu, v rámci ktorej sa aktívne vťahuje do rozhodovania prijímateľ/ľka, potrebné informácie sa poskytujú zrozumiteľným a dostupným spôsobom, na princípe postupnosti, hľadajú sa a zvažujú alternatívne riešenia, zapájajú sa bežné zdroje človeka...
- Pôsobnosť na riešenie akýchkoľvek „nebežností“ súvisiacich so sociálnymi službami (napr. či môže osoba zotrvať v domácom prostredí sama; či je oddôvodnená indikácia na hospitalizáciu staršej osoby) má súd.

Kvalitná a bezpečná sociálna služba z aspektu manažmentu rizík

- Bezpečná sociálna služba je taká, v rámci ktorej sú vyvážené uplatňované práva a slobody prijímateľov/liek sociálnej služby s ich obmedzeniami vyplývajúcimi z potreby minimalizovať za určitých špecifických okolností riziká,
- Zákon o sociálnych službách viaže obmedzovanie práv a slobôd prijímateľov/liek so záujmami ochrany ich života, zdravia a bezpečnosti (§10 zákona o sociálnych službách),

- V praxi je však obmedzovanie práv a slobôd prijímateľov/liek často spájané s dvomi neodôvodnenými motiváciami a postupmi poskytovateľov (niekedy aj rodín prijímateľov/liek):
 - Snahou preberať úplnú zodpovednosť za prijímateľov/lky sociálnych služieb a tak minimalizovať, či priam znemožňovať situácie, aby riziko prerástlo do krízovej situácie a ich priameho ohrozenia (prípadne ohrozenia inej osoby),
 - Snahou organizovať prevádzku poskytovateľa tak, aby sa minimalizovali problémové a krízové situácie,
- Stanovisko ľudsko-právnych odborníkov a odborníčok je jednoznačne také, že v sociálnych službách nie je možné preberať zodpovednosť za človeka, nakoľko na takýto účel nie sú sociálne služby primárne určené,
- Do sociálnych služieb budú riziká vždy patriť; dôležitý je ich manažment, t.j. mať ich rozpoznané a popísané, mať spracované preventívne opatrenia na zabránenie, aby riziká prerástli do priameho ohrozenia a krízovej situácie; pri posudzovaní rizík zvažovať, či vplyv obmedzenia na práve, či slobode nepredstavuje pre človeka väčšie riziko, ako neprijatie žiadneho obmedzenia (napr. či uzamknutie osoby v byte ako ochranné opatrenie pred jej zablúdením mimo bytu nemôže viesť k ešte väčšiemu riziku, ktorým je nebezpečenstvo v prípade požiaru v byte, z ktorého nemožno uniknúť),
- Odborní pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách majú povinnosť konať (aplikovať sociálnu intervenciu), a to aj v prípade, že nie sú pre ňu vytvorené všetky optimálne podmienky,
- Prítomnosť rizík a ich riešenie v pomáhajúcej praxi (osobitne v sociálnej práci) by malo byť otázkou prestíže profesie.

Prijímanie generálnych príkazov, zákazov a regulácií v sociálnych službách

- K najčastejšie uplatňovaným generálnym zákazom, príkazom a reguláciám v sociálnych službách patrí ustanovovanie návštevných hodín v rezidenčných službách, zákaz fajčenia, zákaz používania alkoholu, či iných omamných látok,
- Bolo formulované odporúčanie vyhýbať sa generálnym zákazom, príkazom a reguláciám, nakoľko konzervujú skupinové zaobchádzanie v sociálnych službách a sledujú skôr potreby prevádzky poskytovateľa, než samotných prijímateľov/liek sociálnych služieb.

Právo na sociálnu službu a vylučujúce podmienky, paradox

- Súvisí s prijímaním generálnych zákazov, príkazov a regulácií, na potrebu ktorých sa často odvolávajú poskytovatelia služieb krízovej intervencie (napr. nocľahárni, útulkov). Alkohol, či omamné látky sú však paradoxne často dôvody, pre ktoré u ľudí vznikne odkázanosť na sociálnu službu,
- Ľudsko-právne odborníčky a odborníci vyzývajú minimalizovať vylučujúce podmienky prevádzok sociálnych služieb, ktoré môžu viesť k tomu, že sa nenaplní základná zásada

práva človeka na sociálnu službu v prípade, že ju potrebuje; a napokon k tomu, že sa zamedzí prístup človeka k akejkoľvek sociálnej službe.

Špecifické ciele sociálnych služieb podľa ich druhu

- Aj keď sú práva a slobody človeka v sociálnych službách vymedzené univerzálne (na občianskom princípe), miera a charakter angažovanosti poskytovateľa pri vytváraní podmienok na ich dodržiavanie sa bude líšiť v závislosti o charakteristík cieľovej skupiny a cieľa (zamerania) sociálnej služby,
- Čím špecifikovanejšie budú sociálne služby podľa potrieb cieľových skupín, tým bude ich poskytovanie účinnejšie,
- Do budúcnosti by bolo potrebné uvažovať o spracovaní druhových štandardov kvality sociálnych služieb tak, aby bol tento zásadný poznatok uplatniteľný v implementačnej praxi poskytovateľov, rovnako v hodnotiteľskej činnosti oprávnených subjektov.

Postavenie národnostných menšín v sociálnych službách

- Úrad splnomocnenca vlády SR pre národnostné menšiny vypracováva periodicky správu o používaní jazykov národnostných menšín,
- Novopripravovaná správa sa bude tematicky zameriavať aj na dodržiavanie práv príslušníkov/čok národnostných menšín v sociálnych službách, nakoľko poskytovatelia sociálnych služieb konajúcich vo verejnom záujme spadajú do okruhu povinných subjektov viazaných záväzkami dodržiavania týchto práv,
- V súlade s platnou právnou úpravou používania jazykov národnostných menšín majú poskytovatelia za stanovených podmienok povinnosť označovať všetky náležitosti súvisiace so sociálnou službou, vrátane informácií poskytovaných na svojich webových sídlach, či v rámci komunikácie so záujemcom/kyňou, prijímateľom/lkou sociálnej služby, aj v jazyku národnostnej menšiny.

Z rokovania OK vyplynul základný poznatok

Aj keď sú ľudské práva a slobody prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb ustanovené univerzálne, do pomáhajúcej praxe poskytovateľov sociálnych služieb sa premietajú ako kontextovo zakotvené, t.j. berie sa do úvahy povaha cieľovej skupiny sociálnych služieb a účelové zameranie konkrétneho druhu sociálnej služby. Z tohto dôvodu nebude zrejme nikdy možné vyčerpávajúco formulovať ľudsko-právne problémy v sociálnych službách a jednoznačne (štandardizujúco) odpovedať na formulované otázky.