



**SPRIEVODCA
ŠTANDARDAMI
SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
PRE KC/NDC/NSSDR**

Obsah

Predhovor	4
I. Oblasť: Procedurálne podmienky	6
1.1 Kritérium: Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	6
1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom	9
1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby	13
1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby	15
1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby	17
1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory	19
1.7 Kritérium: Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia	21
1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia	22
1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním	25
1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	27
1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností	30
1.12 Kritérium: Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru	34
1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou	36
1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony	37
1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách	38
II. Oblasť: Personálne podmienky	39
2.1 Kritérium: Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby	39
2.2 Kritérium: Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám	40
2.3 Kritérium: Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi	43
2.4 Kritérium: Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie	

zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.....	45
2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.....	48
III Oblasť: Prevádzkové podmienky.....	51
3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby.....	51
3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.....	54
3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečené oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám	55
3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov	55
3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov.....	57
Záver	60
Použité zdroje:.....	61

Predhovor

Podmienky kvality sociálnej služby sú veľmi významným prvkom z hľadiska manažmentu kvality sociálnych služieb. Prostredníctvom jednotlivých kritérií určujú procedurálne, personálne a prevádzkové podmienky pri poskytovaní sociálnej služby. Napĺňanie jednotlivých indikátorov zadaných v daných kritériách má priamy vplyv na kvalitu života prijímateľov sociálnej služby, ale i na pracovné súvislosti výkonu zamestnancov danej organizácie, a v nemalej miere i na rodinu prijímateľov, komunitu, lokálne spoločenstvá ľudí, ktorí žijú v susedstve sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby je v zmysle § 9 ods. 8 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohou č. 2 zákon o sociálnych službách. Táto príloha teda komplexne predstavuje systém štandardov kvality sociálnej služby a tieto štandardy sú nástrojom na zabezpečenia optimálnych nastavení jednotlivých komponentov kvality v už zmienených troch oblastiach.

Novela zákon o sociálnych službách, ktorá je účinná od 01.01.2023, v sebe nesie aj zmenu štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby, ako po vecnej, tak i procesnej stránke. Každý poskytovateľ sociálnej služby je povinný reflektovať zmenu zákona o sociálnych službách a rovnako s ňou oboznamovať svojich zamestnancov (v zmysle § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách). Samotné znenie štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby vychádza z medzinárodných ľudsko-právnych dohovorov, najmä z Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím a sú v nich zapracované prvky spojené s nástrojmi WHO QualityRights tool kit, ktoré sa zameriavajú na podporu ľudských práv, dlhodobú sociálno-zdravotnú starostlivosť, rehabilitáciu a inklúziu špecifických cieľových skupín. Najzásadnejšou zmenou je ale samotný procesný spôsob posudzovania štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby a to najmä v kontexte zákona NR SR 345/2022 Z.z. Zákon o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na základe tohto zákona bol novelizovaný i zákon o sociálnych službách a na danom základe sa zmenili i procesné postupy spojené s hodnotením kvality sociálnych služieb.

Od 01.11.2022, po vzniku Inšpektorátu v sociálnych veciach, sú teda štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb predmetom dozoru v sociálnych veciach a nie hodnotenia kvality poskytovanej sociálnej služby, ako boli poskytovatelia sociálnych služieb zvyknutí. V danom kontexte je nevyhnutné pripomenúť, že dozor v sociálnych veciach sa riadi zákonom NR SR 10/1996 Z. z. Zákon o kontrole v štátnej správe a zákonom č. 71/1967 Zb. Zákon o správnom konaní (správnom poriadkom).

Z procesného hľadiska sa teda naplnenie štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby „nehodnotí“ bodovo, ako to bolo známe z predchádzajúceho obdobia, ale „dozoruje“ sa ich plnenie. V dozore neexistuje hierarchická miera známa na základe úrovne dosiahnutých bodov a váhy kritéria, ktorá sa pri každom kritériu vypočítavala osobitne a kumulatívne zrávala do sumárneho výsledku hodnotenia štandardov kvality sociálnej služby v konkrétnom subjekte. Hodnotenie kvality plnenia štandardov kvality sociálnej služby teda prebiehalo komplexne a zahŕňalo všetky kritériá. Po novele zákona o sociálnych službách ale nastala zmena a dozor v sociálnych veciach je možné realizovať selektívne, so zameraním sa len na vybrané kritériá štandardov kvality alebo plnenia litery zákona. To reflektuje i Plán dozornej činnosti Inšpektorátu v sociálnych veciach, ktorý je dostupný na stránkach MPSVR SR¹.

Výsledok dozoru teda bude podávať informáciu, či si daný subjekt plní svoju povinnosť v oblasti zákona, prípadne konkrétneho kritéria štandardov kvality poskytovanej sociálnej služby alebo nie. Pri porušení zákona o sociálnych službách, ktoré je správnym deliktom je možné dozorovanému subjektu uložiť v správnom konaní i pokutu, prípadne sa poskytovateľ sociálnej služby môže dopustiť deliktu, ak je zodpovedný za porušenie svojich povinností. Práve z toho dôvodu je nesmierne dôležité, aby poskytovatelia sociálnych služieb krízovej intervencie aktívne a vedomo riešili požiadavky štandardov kvality a zaoberali sa ich plnením v zmysle interného manažmentu kvality sociálnej služby.

Predkladaná publikácia má za cieľ sprevádzať poskytovateľov sociálnych služieb a ich zamestnancov v snahe naplniť jednotlivé kritéria kvality sociálnych služieb, a to na základe jasného pomenovania vybraných pojmov, vysvetlením rôznych javov a súvislostí, a v neposlednom rade objavovaním subjektívnych a objektívnych faktorov, ktoré ovplyvňujú možnosti a limity tejto činnosti. Poslaním predmetnej publikácie je zapojiť čitateľa do procesu vyhodnotenia stavu napĺňovania indikátorov kvality poskytovanej sociálnej služby v konkrétnej sociálnej službe krízovej intervencie. Účelom publikácie je najmä aktivizácia poskytovateľov sociálnych služieb zapojených NP KS MRK 2. Fáza² v danom procese.

Publikácia má naratívny charakter, značná časť textov smeruje čitateľa k objavovaniu nových poznatkov na základe jeho priameho zapojenia sa do cvičebných úloh, stanovovaním otázok a odpovedí. Kritickými kognitívnymi procesmi, indukciou a dedukciou záverov vlastného poznania čitateľ experimentuje s úvahami a z hľadiska učenia je vhodné, ak sú tieto výstupy diskutované ako s poskytovateľom sociálnej služby, tak so zamestnancami ako aj samotnými prijímateľmi sociálnej služby, ktorých sa kvalita konkrétnej sociálnej služby bytostne týka.

¹ Plán dozornej činnosti Inšpekcie v sociálnych veciach MPSVR SR. On-line:

<https://www.employment.gov.sk/sk/uvodna-stranka/inspekcia-socialnych-veciach/plan-dozornej-cinnosti/>

² Celý názov projektu, ktorý implementuje Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity znie: Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit – II. Fáza

I. Oblasť: Procedurálne podmienky

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby 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 potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

Vízia je v zmysle poskytovania sociálnych služieb jedným z kľúčových komponentov, ktorý určuje smerovanie sociálnej služby (ďalej len „SS“), jej špecifické zameranie a orientáciu. Ak si predstavíme komunitné centrum, tak to sa môže venovať rôznym cieľovým skupinám a môže smerovať k saturácii rôznych potrieb členov komunit. Čo je však z pohľadu fokusovania stratégií, plánovania ale i využívania rôznych prístupov kľúčové? Je to práve vízia poskytovateľa, ktorá sa samozrejme môže meniť v priebehu času, priestoru, aktuálnych podmienok pri poskytovaní sociálnej služby a potrieb cieľových skupín. Ak si v praktickom ponímaní predstavíme rôzne komunitné centrá, tak jedno sa môže venovať (okrem štandardného poskytovania odborných činností definovaných zákonom o sociálnych službách) prevažne deťom, druhé mládeži, tretie seniorom. Vo všetkých troch prípadoch budú cieľové skupiny určené na základe rôznych – už spomínaných faktorov, ale práve vízia poskytovateľa zohráva v tomto prípade významnú úlohu, najmä v špecifickom zameraní konkrétneho komunitného centra. Adresnosť sociálnej služby určená zákonom o sociálnych službách týmto nie je dotknutá a poskytovateľ sociálnej služby môže podporovať a rozvíjať komunitu práve s prihliadnutím na jej potreby a ciele prostredníctvom svojej vlastnej vízie.

Ak sa pozrieme na hlavné motto a filozofiu organizácie Úsmev ako dar: „ABY RODINA ZOSTALA SPOLU“, je nám zrejmé, že vízia poskytovateľa bude v súlade s prarodinným zameraním danej organizácie a stratégie budú zamerané na podporu rodín vo svojom prirodzenom sociálnom prostredí. Samotná vízia sa potom pretaví i do ďalších komponentov, ktoré sú dôležité v smerovaní sociálnej služby, ako sú ciele a plán poskytovania sociálnej služby. Samostatné programy, ktoré sú dostupné v sociálnej službe, budú rovnako smerovať k podpore implementácie vízie do praxe poskytovania sociálnej služby a budú s ňou prakticky previazané.

Poskytovateľ sociálnej služby teda danú víziu neprezentuje iba „na papieri“, ale reálne sa ňou riadi. Vychádza pri tom z dynamických potrieb cieľových skupín, ktoré sa reálne menia

v priestore a čase tak, ako sa po zmene potrieb cieľových skupín na základe demografických zmien, alebo po nástupe pandémie spôsobenej respiračným ochorením COVID-19, pravdepodobne menila i tá Vaša. Rovnako v čase sa zmenila i vízia organizácie Úsmev ako dar (v predchádzajúcom období bolo motto organizácie „ABY KAŽDÉ DIEŤA MALO RODINU“ a filozofia bola zameraná najmä na podporu detí z detských domovov) a práve pre to sme ju, s rešpektom k jej aktivitám, použili ako praktický príklad zmeny vízie, zamerania, cieľov a stratégií pri poskytovaní sociálnej služby.

V uvažovaní nad touto témou môžete pokračovať v nasledujúcej tabuľke:

<i>Vaša vízia/motto/filozofia pri poskytovaní sociálnej služby?</i>	<i>Ako ju/ich naplňate v riadom výkone sociálnej služby?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre zamestnancov	Otázky pre prijímateľov
Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňa a realizuje.	<ul style="list-style-type: none"> • Poznáte víziu/poslanie svojej organizácie? • Máte stanovené nejaké ciele na naplnenie tohto poslania/tejto vízie? • Aké hodnoty má Vaša organizácia? • Podieľate sa na tvorbe vízie/cieľov/hodnôt? • Je strategická vízia spracovaná v písomnej forme? • Ak áno, viete kde sa nachádza? • Máte spracovanú víziu (poslanie, ciele, hodnoty) 	<ul style="list-style-type: none"> • Poznate víziu/poslanie SS? • Viete aké hodnoty má SS? • Je niekde vízia zverejnená? • Boli ste pri jej tvorbe, resp. mali sme možnosť na nej participovať? • Ak áno ako ste boli oslovený na spoluprácu? • Bolo podľa vás vaše zapojenie do tvorby dostatočné? • Boli vaše názory a nápady reflektované? • ak nie chceli by ste participovať na jej tvorbe? • Poznate ciele SS?

	<p>uvedenú vo viacerých zdrojoch?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ak áno, je všade v rovnakom znení, alebo je niekde trochu iná? • Dajú sa ciele vyhodnotiť? • Kto tvoril víziu/ciele/hodnoty SS? • Boli dostatočne konzultované s klientmi? • Reflektujú potreby klientov a komunity? 	<ul style="list-style-type: none"> • Súhlasíte s týmito cieľmi, sú totožné s vašimi osobnými cieľmi?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • V akých konkrétnych oblastiach sa môžu prijímatelia sami rozhodovať? • Akú nesú klienti zodpovednosť pri poskytovaní SS? • Ako hodnotíte potenciál klientov a ich prínos pri poskytovaní SS? • Ako klienti ovplyvňujú poskytovanú SS? • Kto stanovuje aká SS bude poskytovaná? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte možnosť sa samostatne rozhodovať? • Ak áno, v čom? • Môžete si vybrať, či sa zapojíte do rôznych aktivít? • Môžete aj „nič nerobiť“? • Čím ste prínosný pri poskytovaní SS? • Ovplyvňujete druh aktivít ponúkaných SS? • Rozhodujete o činnostiach organizovaných v SS? • Ste zapojený do tvorby pracovného plánu SS?

<p>Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Majú prijímatelia ich rodiny a iné osoby priestor na vyjadrovanie sa k vízii/cieľom...? • Ako sú oslovovaný k vyjadreniu svojho názoru? • Sú podľa vás dostatočne oboznámený so svojim právom na vyjadrenie sa k vízii/cieľom? • Kto je zodpovedný za vyhodnocovanie spätnej väzby od klientov? • Ako sa ďalej nakladá so získanou spätnou väzbou? 	<ul style="list-style-type: none"> • Doplňte Vami stanovené otázky na overenie naplnenia indikátora.
---	--	--

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.

V kontexte základných ľudských práv a slobôd (ďalej len „ZLPaS“) má mnoho poskytovateľov sociálnych služieb dojem, že ich s určitosťou napĺňa a v sociálnej službe je vytvorený prirodzený priestor na ich uplatňovanie. Otázkou je, či je možné k tomuto prístupu dospieť bez aktívneho a vedomého smerovania poskytovateľa. V zmysle podmienok kvality to tak nie je. Poskytovateľ musí vždy konať, aby vecne a procesne deklaroval naplnenie tohto indikátora. Ak si predstavíme rozdiel medzi aktívnym a pasívnym spôsobom ochrany práv, potom nám tento príklad pomôže načrtnúť kontúry oboch prístupov. Ak v sociálnej službe poskytovateľ definuje ako jedno z proklamovaných práv platných pri poskytovaní sociálnej služby tolerovanie inakosti, rôznorodosti a odlišnosti, potom prejav aktívnej ochrany ZLPaS jednotlivca a skupín bude opísaný v snahe poskytovateľa zabezpečiť rovnaký prístup všetkých potenciálnych aj skutočných prijímateľov k sociálnej službe vytvorením pravidiel vnútorného fungovania rôznych klientskych skupín. Tieto pravidlá musia byť od prvopočiatku nie len formálne zverejnené na nástenke v zariadení (pasívny prístup), ale musia byť aj implementované v praxi pri poskytovaní sociálnej služby, a to od jej začiatku – či už máme na mysli kontext vyhľadávania prijímateľov, mapovania ich potrieb, či jednaní o poskytnutí sociálnej služby, tak i samotné kontraktovanie prijímateľa, výkon odborných a iných činností, až po ukončenie sociálnej služby ako takej (aktívny prístup). Pasívny prístup ochrany ZLPaS môžeme v tomto kontexte vnímať ako formálnu snahu, bez dôkazov o reálnej iniciatíve v aplikačnej praxi, kde má tento prístup najväčší význam. Iné formy pasívneho spôsobu ochrany práv môžu byť spojené i s nevytváraním podmienok na uplatňovanie ZLPaS prijímateľov sociálnej služby. Ako príklad uvedieme poskytovateľom deklarovanú snahu poskytnúť prijímateľom a ich rodinám priestor na uplatnenie práva na využívanie sociálnej služby, ale počas špecificky definovaných otváracích hodín, ktoré nie sú v súlade s potrebami cieľových skupín (napr. najčastejšie prevádzkové hodiny v komunitných centrách sú od 7:00 hod do 15:30 hod. a pritom nezohľadňujú fakt, že školopovinné deti nevyužívajú sociálnu službu plnohodnotne).

Takýchto príkladov môžeme v rôznych sociálnych službách nájsť mnoho. Aké sú tie vo Vašej sociálnej službe? Vaše postrehy si zapíšte do nasledujúcej tabuľky:

<i>Deklarované právo</i>	<i>Spôsob naplňania</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre zamestnancov	Otázky pre prijímateľov
<p>Poskytovateľ sociálnej služby nemôže odoprieť prístup k sociálnej službe fyzickej osobe, ktorá spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom, na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Majú všetky osoby prístup do Vášho SS? • Ktoré osoby majú zákaz vstupu do SS a prečo? • Existujú situácie, kedy prístup k SS zamestnanci odmietnu? • Ako je možné týmto situáciám predchádzať? • A aký by bol následný postup, ak by k takémuto porušeniu došlo? • Máte vypracované písomné postupy alebo pravidlá k danej situácii? • Obsahujú pravidlá príklady vhodných postupov v konkrétnych situáciách? • Poznajú tieto postupy zamestnanci? • Vedia, kde sú uložené? • Podieľate sa na tvorbe a aktualizácii pravidiel? • Sú práva prijímateľov niekde dostupné v SS (napr. nástenka)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostal už niekto zákaz vstupu? • Ak áno, za čo a ako to prebiehalo? • Púšťajú do SS ľudí pod vplyvom alkoholu/drog? Kontrolujú to? • Kontrolujú sa pred vstupom do SS tašky/osobné veci? • Ak áno, už našli niekedy niečo nevhodné? A čo s tým urobili?
<p>Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ako manažujete výkony v SS v čase nárastu počtu klientov? • Existuje k tomu štandardný postup? • Ktoré intervencie (klienti) majú prednosť a ktoré nie? • Kto má na starosti sociálne poradenstvo a distribúciu klientov? • Ktoré kapacity využívate na tento účel? 	<ul style="list-style-type: none"> • Stalo sa Vám, že vás nepustili do SS, lebo tam bolo veľa ľudí? • Dostali ste možnosť objednať sa, alebo prísť v iný čas? • Ako ste potom riešili svoj problém /potrebu? • Poslali Vás niekam inam, venoval sa Vám niekto

		v nasledujúcich dňoch?
<p>Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ako podporujete prijímateľov v naplňovaní ich práv? • Neobsahujú vnútorné pravidlá ustanovenia, ktorých dodržiavaním by mohlo dôjsť k porušovaniu práv? • Nie je obmedzený prístup niektorých prijímateľov do vybraných priestorov? • Majú všetci prijímatelia s obmedzeniami v oblasti mobility a orientácie zabezpečený prístup ku všetkým relevantným priestorom (napríklad WC, kúpeľňa, spoločné priestory, vonkajšie prostredie) zohľadňujúci mieru ich obmedzenia? • Ako sa prejavuje rešpektovanie vôle prijímateľov SS vo Vašom zariadení? • Do ktorých procesov majú klienti právo vstupovať a ovplyvňovať ich? • Ako pracujete s vôľou/rozhodovaním klientov pri poskytovaní odborných činností? • Poskytujete niekomu SS proti jeho vôli? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pýtajú sa zamestnanci SS na vašu vôľu a rozhodnutia pri poskytovaní SS? • Rešpektujú zamestnanci SS vaše rozhodnutia? • Máte možnosť vstupovať do procesov poskytovania SS? Ako a akých procesov?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máte zadaného zodpovedného zamestnanca, ktorý informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe? • Existuje k tomuto procesu písomný postup? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kto, kedy a ako Vás informoval o vnútorných pravidlách, režime a fungovaní v SS? • Boli ste oboznámený s tým čo, kto a kedy

<p>o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidujete niekde poskytnutie týchto informácií? • Sú tieto informácie niekde dostupné verejnosti? • Ktoré informácie takto zdieľate? 	<p>v SS môže pre Vás spraviť?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpisovali ste nejaké dokumenty v tejto oblasti alebo prebiehalo všetko ústne?
---	--	---

1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup 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. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom). Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadřila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.

Zmluva o poskytnutí sociálnej služby je z hľadiska ochrany práv prijímateľa sociálnej služby dôležitým prvkom, ktorý zaručuje legitimitu zmluvných vzťahov. Zmluva o poskytnutí sociálnej služby má byť potenciálnemu prijímateľovi objasnená pre neho v zrozumiteľnej forme, bez nátlaku a časovej tiesne. Každý má v procese jednaní o poskytnutí sociálnej služby právo sa dopytovať na podmienky poskytovania sociálnej služby a súvislosti spojené s jej poskytnutím. Toto sú základné predpoklady úspešného vstupu jednotlivca do zmluvných vzťahov a preto by ich nemal opomínať žiaden poskytovateľ sociálnej služby. Dôležité je si uvedomiť, že nemá zákonnú povinnosť uzatvoriť písomnú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby neznemená, že žiadna zmluva nie je. Poskytovanie sociálnej služby je totiž možné iba na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Úlohu v tomto procese nezohráva ani skutočnosť, či je zmluva o sociálnej službe realizovaná písomnou, ústnou, či inou formou. Vždy je potrebné dodržiavať rovnaké náležitosti, ktoré stanovuje v § 74 zákon o sociálnych službách. Z daného dôvodu je potrebné zazmluvneniu prijímateľa venovať dostatočnú pozornosť v procesnej, ako aj obsahovej stránke.

Niektoré postrehy z reálnej praxe si zaznamenajte do tabuľky nižšie:

<i>Akým spôsobom prebieha proces zazmluvnenia poskytovania sociálnej služby v jednotlivých bodoch?</i>	<i>Čo je obsahom tohto procesu a akú má formu?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre prijímateľov	Otázky pre zamestnancov
Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.	<ul style="list-style-type: none"> • Máte nejakú dohodu/zmluvu o tom, že chodíte do SS? • Videli ste niekde aj postup pre takéto dohody/zmluvy? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kto uzatvára zmluvy? • Je na to písomný postup? • Čo obsahuje/ako to prebieha v praxi? • Ako postupujete pri uzatváraní zmluvy? • Je postup na uzatváranie zmlúv v zrozumiteľnej forme pre záujemcov? • Je niekde dostupný?
Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb	<ul style="list-style-type: none"> • Povedal Vám niekto, čo musíte dodržiavať a robiť, aby ste mohli chodiť do SS? • Povedal Vám niekto, čo v SS nesmiete robiť, prípadne čo Vám tam neposkytnú, s čím nepomôžu? • Podpisovali ste niečo pred tým, než ste začali chodiť do SS? • Zapisovali si o Vás niečo zamestnanci? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kto informuje záujemcov o službu? • Čo sa pýta a aké informácie poskytuje? • Je to niekde upravené písomne? • Informácie, ktoré zamestnanec získa si niekde zapisuje/eviduje? • Poskytujete sociálnu službu i anonymne? Aký je k tomu postup?

vyjadreného jej podpisom).		
Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ak ste nesúhlasili s podmienkami poskytnutia SS pomohli Vám i tak? Ak áno, ako? • Kto sa Vám venoval a čím? 	<ul style="list-style-type: none"> • Majú všetci prijímatelia uzatvorenú zmluvu? • Obsahuje osobná dokumentácia prijímateľov záznam z jednania so záujemcom o poskytnutie SS? • Evidujete i nezazmluvných klientov SS? • Čo všetko im poskytujete v SS?

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

Štandard: Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a 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. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.

Odborné činnosti zabezpečované v sociálnej službe majú mať jasne a preukázateľne definované východiská v súčasnej vede a poznani. Predpoklady odborných výkonov sa teda opierajú o výsledky bádania v humanitných vedách, najmä sociálnej práci, ale sú podporené i prostredníctvom pedagogických, psychologických, sociologických, či právnych disciplín. Obsah vedomostí pri poskytovaní sociálnych služieb je naozaj pestrý a široký.

Zamestnanci pracujúci s rôznymi cieľovými skupinami musia ovládať i niektoré veľmi konkrétne poznatky, ktoré im umožnia nahliadnuť do procesov na úrovni človeka ako bio-psycho-spirituálnej bytosti, ktorá je úzko prepojená so svojim sociálnym okolím na mnohých úrovniach. Preto je klient sociálnej práce veľmi vnímavý na rôzne formy a druhy intervencií,

pričom niektoré mu môžu viac, iné menej vyhovovať. Zamestnanci sociálnych služieb krízovej intervencie by preto mali mať vhodné a rôznorodé portfólio metód a techník, ktoré môžu využiť v kontexte sociálnej práce.

Komplexnosť rôznych komunit, ich špecifiká, politické alebo historické skúsenosti môžu byť významné z pohľadu plánovania intervencií alebo navrhovania programov poskytovaných konkrétnou sociálnou službou. Bez poznania týchto nuancií sa len veľmi ťažko preniká do komunity a úspešne intervenuje s jednotlivcom.

Neustále dopĺňanie poznatkov a vedomostí, ich overovanie v kontakte s realitou, ľuďmi a sledovanie zmien vo vývoji vedy, práva a aktuálneho diania nám umožní stavať sociálnu službu na pevných základoch. Preto je nevyhnutné jasne a prehľadne identifikovať odborné zdroje, ktoré využívate pri poskytovaní sociálnej služby.

Ktoré odborné postupy sú vo vašej aplikačnej praxi využívané? Vaše odpovede zapisujte do tabuľky nižšie:

<i>Odborné postupy</i>	<i>Východisková literatúra, internetové zdroje, publikácie, metodiky atď.</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre zamestnancov
Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a 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	<ul style="list-style-type: none">• Máte vypracované postupy na jednotlivé poskytované činnosti?• Kto ich vypracoval? Zapájali ste sa do toho?• Sú tieto postupy v písomnej podobe?• Rozumiete tomu, ako sú napísané?• Postupujete podľa nich?• Kde sú uložené tieto postupy?• Máte k nim prístup?• Ako sa do odborných činností zapája prijímateľ?

<p>sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ako aktivizujete klienta v oblasti spolurozhodovania?
<p>Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Myslíte si, že pri svojej práci postupujete odborne, podľa overených a aktuálnych vedeckých poznatkov? • Ako a kde ste si tieto postupy overovali? • Mali ste k výkonu svojich činností aj nejaké odborné vzdelávanie? • Máte pre jednotlivé poskytované činnosti nejaké odborné príručky, knihy...? • Zaškoľoval Vás niekto do toho, ako máte robiť svoju prácu? • Ak by ste si neboli istí, čo a ako máte robiť, ako by ste postupovali? Za kým by ste išli? Kde by ste hľadali správny postup?
<p>Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S kým spolupracujete pri riešení klientovho problému? • S konzultujete oblasti, ktoré pri výkone odborných činností nie sú pre Vás dostatočne známe? • Ponúkate možnosť konzultovať s inými odborníkmi aj klientom?

1.5 Kritérium: Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 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. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo

najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite.

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. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory.

V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Cielené intervencie v prospech individuálnych potrieb jednotlivcov sú v sociálnych službách najčastejšie administrované prostredníctvom individuálnych plánov. Tieto plány majú veľkú výhodu v ich spracovaní, nakoľko skúsenosti a prax poskytovateľov sociálnych služieb sa podpísala aj pod ich variácie, formy a druhy. V rámci ich používania teda nájdeme rôzne vzory a formáty, ktoré sú využívané, sú metodicky vhodne spracované a majú aj manuál, v podobe vopred stanovených postupov k ich spracovaniu s prijímateľom, jeho rodinou a sociálnou sieťou, ako i podpornými zdrojmi z iných služieb či inštitúcií. Individuálne plány sú spracované proklientsky v písomnej alebo audiovizuálnej podobe.

I keď v zmysle zákona o sociálnych službách nie je v niektorých druhoch sociálnych služieb ich povinné vypracovanie, realizovanie a hodnotenie, tak v kontexte povinnosti prihliadať na individuálne potreby prijímateľov a potreby určenia postupov a pravidiel práce s prijímateľmi sociálnej služby je to tak vždy.

Ako sa prejavuje vo vašej sociálnej službe uplatnenie individuálneho prístupu? Využite tabuľku nižšie na zodpovedanie základných otázok vo vašom zariadení:

<i>Komu ho poskytujete?</i>	<i>Ako sa jeho uplatnenie prejavuje?</i>

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

1.6 Kritérium: Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

Kritérium je svojim obsahom zacielené najmä na pobytové sociálne služby, avšak potreba aktivizácie prijímateľov sociálnych služieb krízovej intervencie je v dnešnej spoločnosti vysoko aktuálne, preto sa jej venujeme i my.

Princíp subsidiarity je v rámci poskytovania sociálnych služieb veľmi dôležitý. Sociálna služba by mala byť, podľa tohto princípu, „čo najbližšie občanovi“. V kontexte štátnej moci to teda znamená opak centralizmu, teda prístup, v ktorom rozhoduje najnižší stupeň verejnej správy. Tento princíp vychádza z demokratických princípov, v ktorých je dôležitá participácia občanov na riadení a rozhodovaní o verejných veciach. Ak má teda napr. určitá cieľová skupina konkrétne potreby, má právo vyjadriť sa a spolupodieľať sa na ich riešení. V zmysle sociálnych služieb rezidenčného typu už poznáme rôzne formy participácie prijímateľov týchto služieb na chode zariadenie, jeho fungovanie či organizáciu. V tej-danej službe sa môžeme stretnúť napr. s výborom obyvateľov, ktorého volení zástupcovia reprezentujú „hlas ľudu“ a tlmočia požiadavky a potreby prijímateľov sociálnej služby vedeniu zariadenia, resp. poskytovateľovi sociálnej služby.

Ako teda zabezpečiť aktívnu účasť prijímateľov v sociálnych službách krízovej intervencie? Ako jedna z možností je z hľadiska uplatnenia participatívnych a aktivizujúcich prístupov založených na princípe subsidiarity zriadenie Rady prijímateľov sociálnej služby, prípadne Rady sociálnej služby (napr. Rady KC³, NSSDR⁴, NDC⁵).

Z pohľadu cieľových skupín je kľúčové, aby saturácia potrieb jednotlivcov, skupín a komunit bola zabezpečená vhodným druhom sociálnej služby, ktorý k danej činnosti využíva najvhodnejšiu formu a poskytovanie sociálnej služby je dostupné v konkrétnom mieste a čase. Táto zásada by mala byť uplatňovaná už v dizajnovaní sociálnej služby a mala by vychádzať z prirodzených vzťahov, rodiny a komunity. Sociálna služba má teda a priori sledovať najmä to, čo sa deje v komunite, ako sa menia potreby, vzťahy, väzby či priority a motívy konania jej členov. Na tieto faktory musí sociálna služba promptne reagovať práve prostredníctvom vízie, prístupov, stratégií a plánov poskytovania sociálnej služby.

Rovnako dôležité je i prepájanie aktérov jednotlivých politik (sociálna, bytová, vzdelávacia a pod.) s členmi komunit, ktorí s podporou zamestnancov sociálnych služieb môžu efektívne komunikovať o svojich potrebách a forme ich naplnenia. Sieťovanie (nielen sociálnych) služieb verejnosti je v prípade sociálnych služieb krízovej intervencie významným faktorom obmedzujúcim duplicitu intervencií, ale i správnu podporou naplňovania cieľov tejto činnosti, a to bez ohľadu na druh cieľovej skupiny.

A aké je najvhodnejšie miesto a čas pre cieľové skupiny vo Vami poskytovanej sociálnej službe? Na zodpovedanie tejto otázky použite tabuľku nižšie.

<i>Aké sú potreby cieľovej skupiny?</i>	<i>Čo môžete urobiť na to, aby ste naplnili tieto potreby v zmysle aktivizácie samotných klientov?</i>
---	--

³ Komunitné centrum

⁴ Nížkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu

⁵ Nížkoprahové denné centrum

--	--

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

I keď je predmetné kritérium „vsadené“ do kontextu pobytových sociálnych služieb, v rámci sociálnych služieb krízovej intervencie sa často stretávame s intervenciami zameranými práve na podporu prijímateľov pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a s prevenciou v oblasti zdravia.

Tento fakt sa umocnil v čase rozšírenia respiračného ochorenia COVID – 19 a i keď sa daným témam zamestnanci sociálnych služieb venovali, neboli do týchto tém natoľko zainteresovaní ako je to dnes. Právo na prístup k zdravotnej starostlivosti je teda súčasťou práce v KC/NSSDR/NDC a intervencie v prospech klientov boli a sú ich súčasťou. Spolupráca s medicínskymi odborníkmi prebiehala v týchto službách najmä na úrovni distribúcie, sieťovania či sprievodu na lekárske vyšetrenie. Prevencia sa zaoberala najmä znižovaním rizík života v podmienkach marginalizovanej a reprodukovanej chudoby, látkových a nelátkových závislostí alebo reprodukčného zdravia. Neraz sa k daným témam priradili i situačné a lokálne problémy, ktoré majú vplyv na zdravie členov komunit (napr. výskyt parazitických ochorení,

environmentálne záťaže a pod.). Tento spôsob práce je teda sociálnym službám krízovej intervencie známy a začlenenie práva na prístup k zdravotnej starostlivosti, spolu s prevenciou v oblasti zdravia, by nemal spôsobiť výraznú odchýlku od bežného poskytovania sociálneho poradenstva, obhajoby práv a právom chránených záujmov či preventívnych aktivít.

<i>Aké sú potreby jednotlivcov a cieľových skupín vo vzťahu k zdraviu, ktoré evidujete pri poskytovaní sociálnej služby?</i>	<i>Ako postupujete v konkrétnych prípadoch?</i>

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

1.8 Kritérium: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách.
Používanie 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.

Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, 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 (napríklad rizikový plán).

Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú

vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

Rizikové a núdzové situácie sú permanentnou súčasťou života a týkajú sa jednotlivcov i organizácií. Výnimku netvorí ani sociálne služby a tak, ako sme si v roku 2020 nevedeli predstaviť poskytovanie sociálnych služieb počas stavu pandémie, tak v súčasnosti žijeme už tri roky v podmienkach spojených s prekonávaním rôznych nástrah a bariér spôsobených ochorením COVID-19.

Sociálne služby, ako kritická infraštruktúra štátu sa zaradili prostredníctvom hospodárskej mobilizácie k subjektom, ktoré musia plniť svoje povinnosti na základe odporúčaní uvedených v pandemickom pláne MPSVR SR. Sociálne služby sa razom museli oboznámiť s pre nich doposiaľ nie príliš známymi opatreniami, ktoré rezidenčné služby zažívajú bežne, ako je zvýšená miera rizik prenosu ochorení, realizácia hygienických oparení, zabezpečovanie osobných ochranných pracovných pomôcok či postupy spojené s karanténou jednotlivcov či skupín na pracovisku alebo v komunite.

V poskytovaní sociálnej služby však evidujeme aj ďalšie riziká, ktoré môže ohroziť prijímateľov ale i zamestnancov sociálnej služby. A i keď tieto riziká často patria do kategórie „nám sa to nemôže stať“, tak práve opak býva pravdou. Medzi riziká, ktoré sú často bagatelizované a ich miera vzniku škody je vysoká, patria najmä tie, ktoré majú spojitosť s ľudskými právami. Medzi často prehliadané rizikové situácie, v spojitosti s ktorými má poskytovateľ sociálnej služby priame povinnosti voči rôznym aktérom, patrí i uplatnenie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. V sociálnych službách krízovej intervencie (a nie len v nich) často prevláda názor, že netelesné obmedzenie prijímateľa, v zmysle aktívneho počúvania, verbálnej komunikácie či odvrátenia pozornosti, nie je v prípade ohrozenia života a zdravia prijímateľa (alebo iných fyzických osôb) vyhodnotený ako obmedzenie. Toto „zľahčovanie situácie“ má však v zmysle zákona o sociálnych službách priame dopady a je často i podkladom k začatiu konania v zmysle správneho deliktu. Preto je nevyhnutné sa témam agresivity, násilia a fyzickým útokom v sociálnych službách krízovej intervencie venovať a pripravovať sa ne.

Medzi havarijné situácie, ktoré sú rovnako významné z hľadiska miery rizikovosti a v sociálnych službách sú často prehliadané patria hlavne tie, ktoré sú spojené s nízkou mierou

kontroly a vysokou mierou ničiacej sily (ako napr. poruchy elektrických zariadení či vykurovacích zariadení, požiare a pod.).

Ktoré riziká sú platné v sociálnej službe, v ktorej pracujete? Máte na tieto riziká vypracované adekvátne preventívne postupy a postupy zamerané na riešenie týchto rizík? Tabuľka nižšie slúži na zapísanie vašich postrehov:

<i>Riziká</i>	<i>Prevenčia/postup riešenia</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre zamestnancov
Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.	<ul style="list-style-type: none"> • Aké krízové situácie môžu nastať vo Vašej sociálnej službe? • Ako je možné týmto situáciám predchádzať? • Ako by ste postupovali v prípade požiaru? • Máte tento postup niekde upravený? • Máte postupy aj na nejaké iné rizikové situácie? • Vyhodnocujete riziká, ktoré hrozia prijímateľom, tzv. rizikové plány?
Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu.	<ul style="list-style-type: none"> • Uveďte situácie/rizikové oblasti, v ktorých nie sú/mohli by byť porušované ľudské práva. Ako pri týchto situáciách postupujete? • Máte na tieto situácie aj písomný postup, resp. vnútorné preventívne opatrenia?
Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie	<ul style="list-style-type: none"> • Už sa niekedy stalo, že by bol prijímateľ agresívny? Aký bol postup? Hlásilo sa to potom niekde?

na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

- Ako by ste postupovali v prípade agresívneho prijímateľa alebo ak aby svojim chovaním ohrozoval život či zdravie svoje alebo iných?
- Máte pre klientov, ktorých považujete za rizikových (napr. v oblasti agresivity) i rizikový plán? Čo obsahuje? Kto sa na jeho spracovaní podieľal?
- Máte v SS určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia? Aký je postup v týchto činnostiach?
- Boli ste vyškolený v deeskalačných technikách alebo v postupoch riešenia krízovej situácie a pod.?
- Máte pri poskytovaní SS s klientom dohodnuté i preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie? Kde sú tieto informácie zachytené? Kto, s kým a prečo tieto informácie spracovával?

1.9 Kritérium: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania.

Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Kontakt s prijímateľmi sociálnych služieb z marginalizovaných komunit si vyžaduje špecifické osobnostné kompetencie na strane zamestnancov týchto služieb. Okrem poznania súvislosti života v kultúre chudoby, exkludácie, či lokálnych, rodinných vzťahov, musia byť i citliví v oblasti kultúrnych rozdielov minority a majority. Ľudská dôstojnosť je totiž previazaná i s inými elementmi života a nedostatok taktu, prípadne porozumenia vyššie opísaným špecifikám má neraz na svedomí práve kolízie v tom, čo je pre jedného z partnerov (cháp na úrovni sociálny pracovník – klient sociálnej práce) ešte prijateľné.

Identifikácia rizík zlého zaobchádzania je taktiež významnou témou v sociálnych službách krízovej intervencie. Bez ohľadu na druh klientely v zariadeniach sociálnych služieb neexistuje nič také, čo by sme mohli označiť ako sociálne služby druhej kategórie. Práve preto by sme v snahe o čo najvyšší štandard nemali poľaviť. Môžeme sa zaoberať ako prevádzkovými, tak personálnymi, alebo procedurálnymi náležitosťami poskytovania sociálnych služieb. Nemali by sme pri tom sklznúť do stereotypov a predsudkov, ktoré sú často verbalizované v zmysle „pre nich to stačí, doma aj tak lepšie nemajú, oni si to aj tak nevážia a pod.“.

Na dané účely nám môžu slúžiť rôzne postupy, ktorými overujeme náš prístup v poskytovaní sociálnych služieb. Základ je vždy ukotvený v ľudsko-právnom nastavení sociálnej služby, inkluzívnom a odbornom ponímaní sociálnych služieb na komunitnej úrovni. Nástrojmi na podporu tejto snahy môžu byť rôzne postupy identifikujúce riziká poručenia ZLPaS, prevencia v tejto oblasti, ako aj normatívne vymedzenie želaného stavu (napr. s použitím vnútorných pravidiel, definovaním dobrých mravov, etickým kódexom atď.).

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre zamestnancov
Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy	<ul style="list-style-type: none">• Máte spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu?• Ako realizujete tieto preventívne opatrenia a postupy?

Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania.	
<p>Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania.</p> <p>Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Neobsahujú vnútorné pravidlá ustanovenia, ktorých dodržiavaním by mohlo dôjsť k neľudskému, nedôstojnému a neúctivému alebo týraniu/ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo iným formám zlého zaobchádzania?• Akými konkrétnymi činnosťami by mohlo dôjsť k diskriminácii/neľudskému správaniu?• Je možné tomu predchádzať? Ako?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aké formy pomoci poskytujete klientom SS, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu?• Ako riešite vyvodenie disciplinárnej a inej právnej zodpovednosti voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov?

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsobu nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou 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 poskytovanú sociálnu

službu. 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. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Sociálne služby krízovej intervencie sú veľmi dynamickým organizmom, v ktorom sa neustále menia cieľové skupiny, ich potreby, spôsoby ich naplňovania. To, čo platilo dnes, nemusí platiť zajtra a konkrétny prijímateľ sociálnej služby môže byť nespokojný s tým, ako s ním spolupracujeme na riešení jeho sociálneho problému.

Každý jednotlivec má právo na vyjadrenie svojho názoru a rovnako i právo na uplatnenie sťažnosti v prípadoch, kedy sa domnieva, že jeho práva a slobody boli dotknuté, nerešpektované či dokonca porušené. Jeho prípadné sťažnosti pri poskytovaní sociálnej služby by preto mali hrať prím v snahe poskytovateľa sociálnej služby o zabezpečenie odbornej, transparentnej sociálnej služby s prvkami podporujúcimi ľudsko-právny prístup.

Ako inak by sme zistili, či to, čo robíme je správne, užitočné, či podporujúce? Pri poskytovaní sociálnej služby preto musíme zisťovať spokojnosť prijímateľov sociálnej služby a to nielen na dennej báze, ale i v určitých intervaloch tak, aby sme mohli adekvátne reagovať v prípade potreby zmeny nastavenia alebo výkonu konkrétnych postupov a činností. Nevyhnutnosťou k tomu je transparentný, pre prijímateľa sociálnych služieb zrozumiteľný a jasný postup. Jednotlivé zložky a súčasti poskytovania sociálnej služby by preto mali vytvárať priestor na podávanie sťažností, byť otvorené akceptovať názor prijímateľa sociálnych služieb a efektívne naň reagovať.

Použite nasledujúcu tabuľku na to, aby ste kriticky vyhodnotili prácu so zisťovaním spokojnosti a rovnako i nespokojnosti vo vami zabezpečovanej sociálnej službe:

<i>Ako prakticky zisťujete spokojnosť prijímateľov sociálnej služby?</i>	<i>A ako ich nespokojnosť pri poskytovaní sociálnej služby riešite v praktickej rovine?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre prijímateľov	Otázky pre zamestnancov
<p>Poskytovateľ sociálnej služby informuje a prístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsobu nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ako by ste postupovali, keby ste chceli podať sťažnosť? • Sú na to nejaké pravidlá? • Poznáte tieto pravidlá na podávanie sťažností? • Povedal Vám o nich niekto? • Už ste sa sťažovali? • Ak áno, ako to prebiehalo a ako sa to celé vyriešilo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte písomne vypracovaný systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov? • Máte vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie? • Môžu sa u Vás prijímatelia sťažovať? Ako? • Už sa aj sťažovali a ako sa to riešilo? • Je to niekde zaevidované? • Už ste sa stretli s nespokojnosťou zo strany prijímateľov/ich rodín/komunity? • Ako ste reagovali? • Aj ste niečo na svojej činnosti zmenili na základe pripomienok prijímateľov? • Ak áno, čo?
<p>Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.</p>	<p>Doplňte Vami stanovené otázky na overenie naplnenia indikátora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ako overujete, či prijímatelia rozumejú vnútorným pravidlám? • Sú zapojení do ich tvorby? • Zisťujete nejakú spätnú väzbu a spokojnosť prijímateľov? • Ak áno, akou formou a ako často? • Sú o tom aj nejaké záznamy? • Vyhodnocujete to nejakým spôsobom? • Nesú klienti nejaké dôsledky toho, že sa sťažovali? Ako postupujete v tejto oblasti?

<p>Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pýtali sa Vás niekedy zamestnanci, či ste spokojní? • Ak áno, čo ste im povedali? A ako to prebiehalo? • Dali Vám dotazník alebo sa pýtali? • Dali Vám možnosť sťažovať sa i niekomu inému, niekam inam? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ako zaistiť, aby právo na podávanie sťažností mali všetci prijímatelia? • Aj nekomunikujúci/ imobilní/ inojazyční ...? • Komu sa môže prijímateľ sťažovať? • Ako tento zamestnanec postupuje? • Kam sa môže sťažovateľ obrátiť v prípade, že nie je spokojný s riešením sťažnosti? • Už sa u Vás v zariadení niekto sťažoval? • A Vám konkrétne? Ak áno, čo to bolo a ako to bolo riešené?
<p>Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.</p>	<p>Doplňte Vami stanovené otázky na overenie naplnenia indikátora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máte postup na podávanie sťažností pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv? • Ovládáte tento postup? • Ako referujete o tomto postupe klientom? • Existuje vo vašom zariadení aj postup informovania o možnostiach využiť právne poradenstvo? • Ovládáte tento postup? • Ako referujete o tomto postupe klientom?

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

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné

a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci 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 o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Poskytovanie korektných, zrozumiteľných informácií o sociálnej službe môže byť v prípade rozhodovania potenciálneho prijímateľa sociálnej služby významným faktorom, ktorý mu umožní sa kvalifikovane rozhodnúť či bude jej užívateľom alebo nie.

Prepojenie tohto kritéria s informačnou stratégiou poskytovateľa sociálnej služby je veľmi prakticky zrozumiteľné práve v dynamických procesoch jednania so záujemcom o sociálnu službu. Práve v tomto procese sa informácie o podmienkach poskytovania danej služby, pravidlách platných pri jej využívaní, či zásadách spolupráce s potenciálnym prijímateľom dostávajú na pomyslenú misku váh. Práve preto je veľmi dôležité s informáciami prezentovanými verejnosti pracovať cielene, ale i citlivo. Poskytovateľ sociálnej služby a jeho zamestnanci by mali mať jasné zásady čo, kedy, ako, komu, s kým zdieľať. Forma podávania informácií a jej obsah sa musí prispôbiť prijímateľovi tak, aby dokázal informáciu prijať a pochopiť na základe vlastných kognitívnych procesov.

Toto však nie je jednoduchá úloha, nakoľko v mnohých prípadoch sa komunikátor (ten kto komunikuje danú informáciu) musí vysporiadať s faktom, že nepozná kompetencie a danosti daného prijímateľa informácií. Často sa teda môže dochádzať k rôznym skresleniam, ktoré ovplyvňujú oboch aktérov komunikácie, komunikátora i recipienta.

Tento proces je teda závislý na viacerých faktoroch a je vhodné ho aktualizovať a prispôbovať konkrétnej situácii a ľuďom.

Využite nasledujúcu tabuľku na opis reálneho výkonu praxe – dopytovania sa a zdieľania informácií, medzi zamestnancom sociálnej služby a jej potenciálnym prijímateľom?

<i>Čo všetko je obsahom jednania o sociálnej službe z pohľadu potenciálneho prijímateľa?</i>	<i>Ktoré otázky pokladajú v tomto procese klienti a na ktoré sa vôbec nepýtajú?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky pre prijímateľov	Otázky pre zamestnancov
Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne	<ul style="list-style-type: none"> • Kde môžete nájsť informácie o SS? • Rozumiete týmto informáciám? • Kto Vám tieto informácie poskytol? • Dorozumiete sa v SS? • Dochádza pri komunikácii so zamestnancami SS k nedorozumeniam? V akej oblasti? 	<ul style="list-style-type: none"> • Je v zariadení určená konkrétna osoba, ktorá poskytuje informácie? • Kde nájdú záujemcovia/verejnosť informácie o Vašej sociálnej službe? • Máte letáky a webové stránky? • Sú na nich uvedené pravdivé, aktuálne, dostatočné informácie a v zrozumiteľnej forme? • Využívate sociálne siete? • Kde ešte nájdú záujemcovia/verejnosť informácie o Vašej sociálnej službe? • Ako zabezpečujete zrozumiteľnosť informácií?

<p>spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.</p>		
<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Máte informácie o tom, čo sa v SS bude diať, aké budú aktivity a činnosti?• Má SS aj svoj leták?• Sú niekde uvedené otváracie hodiny?	<ul style="list-style-type: none">• Informujete aktívne záujemcov a prijímateľov o pripravovaných aktivitách?• Ak áno, ako?• Využívate internet/sociálne siete/letáky/rozhovory...?• Ak sa menia podmienky poskytovania sociálnej služby (napr. otváracie hodiny SS), ako sa to prijímatelia dozvedia?

<p>Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rozumejú Vám zamestnanci? • Ovládajú zamestnanci rómsky/maďarský/... jazyk? Hovorí Vám zamestnanci niečo o tom ako fungujú sociálne služby? • Čo Vám o tom povedali? 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozumiete prijímateľom? • Ovládáte rómsky/maďarský či iný jazyk, ktorým komunikuje komunita? • Informujete záujemcov, prijímateľov a ich rodiny o aktuálnych zmenách v oblasti sociálnych služieb? • Čo im hovoríte? • Ako?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Keď máte nejaký problém, s ktorým zamestnancom to môžete riešiť? • Môžete sa o tom porozprávať s hociktorým zamestnancom? • A kde sa spolu rozprávate? 	<ul style="list-style-type: none"> • Existuje postup ako podávate, resp. pracujete s informáciami osobného charakteru? • Kde sa rozprávate s prijímateľmi o osobných problémoch? • Máte nejaký priestor/kanceláriu, kde môžete viesť osobné rozhovory s prijímateľmi v súkromí? • Máte na takéto rozhovory určeného zamestnanca?

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

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby umožní, aby prijímatelia sociálnej služby mohli slobodne a bez cenzúry využívať u poskytovateľa dostupné komunikačné prostriedky (telefón,

email a internet). Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľov sociálnej služby na súkromie pri komunikácii. Poskytovateľ sociálnej služby vytvorí podmienky na to, aby prijímatelia sociálnej služby mohli komunikovať v jazyku, ktorý si sami zvolia a sprostredkuje im potrebnú podporu tak, aby mohli vyjadriť svoje potreby a želania. Poskytovateľ sociálnej služby umožní prijímateľom pobytovej sociálnej služby prijímať návštevy v primeranom čase a rešpektuje ich preferencie pri výbere osôb, s ktorými chcú udržiavať kontakt. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby sa môžu voľne pohybovať v objekte poskytovateľa sociálnej služby (mimo priestorov vyhradených výlučne pre personál) tak, aby právo iných osôb na nenarušovanie osobného priestoru nebolo porušené. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby môžu vzájomne komunikovať a stretávať sa vrátane komunikovania a stretávania sa s osobami opačného pohlavia.

Vychádzajúc zo znenia štandardu tohto kritéria by sme mohli usudzovať, že sa týka najmä pobytových sociálnych služieb. Avšak komunikácia, ako základný nástroj interakcie medzi jednotlivca a skupinami sa prirodzene odohráva vo všetkých sociálnych službách, preto toto kritérium nemôžeme obísť.

Efektívna komunikácia je jedným zo základov porozumenia a jej formy a štýly sa v rôznych komunitách líšia. Právo slobodne komunikovať sa teda týka ako formy, tak i obsahu. Sociálne služby krízovej intervencie sa v súvislosti so zdieľaním súkromných obsahov a informácií osobného charakteru stretávajú s nedostatkom priestorov, ktoré by kapacitne na „súkromné rozhovory“ mohli adekvátne použiť. Týmto problémom čelia mnohé sociálne služby krízovej intervencie a tak je nevyhnutné na práva prijímateľov v tejto oblasti myslieť a prispôbiť im prevádzkové podmienky tej-ktorej služby.

Niektorí poskytovatelia sa ďalej dopúšťajú praktických chýb z výrazným vplyvom na zapojenie a začlenenie prijímateľov do spoločnosti a s obmedzovaním ich práv či slobôd. Pri snahe o napĺňanie potrieb prijímateľov uplatňujú paternalistický prístup s prvkami výrazne protektívneho správania, neraz sklzávajú do automatizmu, alebo sú príliš orientovaní na cieľ. V snahe o ochranu prijímateľov od sklamaní, odmietnutia alebo ochrany pred „zlým vplyvom“ im neumožňujú komunikovať s inými osobami alebo inštitúciami (či už v kontextoch pracovného uplatnenia, rodičovských zručností, zdravotnej starostlivosti a pod.). V zmysle automatizmu rozhodujú a konajú (komunikujú) za prijímateľa, neoverujú si jeho vôľu a nezisťujú jeho názor. Dosiachnutie cieľa sa teda môže prejavovať v tendencii nahrádzať prirodzenú komunikáciu prijímateľov s rôznymi partnermi externou komunikáciou zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby s týmito partnermi, čo sa môže diať s, ale i bez vedomia samotného prijímateľa sociálnej služby. Dôležitým pravidlom pri uplatňovaní práva slobodne komunikovať je však to, že poskytovateľ sociálnej služby v komunikácii nenahrádza prijímateľov svojou vlastnou iniciatívou (bez ohľadu na ich zámer, motiváciu či cieľ).

Akým spôsobom zabezpečujete v komunikácii pre prijímateľov právo na slobodnú komunikáciu?

Ktoré kompetencie prijímateľov sociálnej služby sú v komunikácii zo strany Vašej organizácie rozvíjané?

--	--

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácii v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou

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

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využití práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby v zapojení sa do politického a verejného života a podporuje ich pri uplatňovaní ich volebného práva a účasti v politických, náboženských a spoločenských organizáciách a v organizáciách zastupujúcich záujmy cieľových skupín prijímateľov sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby informuje, sprostredkúva a podporuje prijímateľov sociálnej služby pri využívaní spoločenských, kultúrnych, náboženských a voľnočasových aktivít v komunite, ktoré si sami prijímatelia sociálnych služieb vybrali. Prijímateľom sociálnej služby sú ponúkané pravidelné a plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v priestoroch poskytovateľa sociálnej služby a aj v komunite.

Koncept nezávislého života je orientovaný na osoby so zdravotným znevýhodnením. Adaptácia tohto prístupu na marginalizované komunity nám však umožňuje pochopiť dimenzie a rozsah potreby integrácie a inklúzie v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie.

V mnohých kontextoch poskytovania sociálnej služby sa prejavuje výrazná potreba zapojenia a začlenenia prijímateľov do spoločnosti. Túto činnosť môžeme vnímať v dvoch rovinách.

Prvou môžeme chápať zapojenie a začlenenie prijímateľa do skupín a komunit, ktorých je alebo by mohol byť členom v bežnom živote. Myslíme tým oporu v rodinných, príbuzenských a priateľských vzťahoch, formálnych a neformálnych skupinách a rôznych komunitách. Druhou rovinou je zabezpečenie prístupu prijímateľa k službám bežne dostupným verejnosti, ktoré sa nachádzajú v prirodzenom sociálnom prostredí. Prijímatelia sociálnej služby teda majú byť poskytovateľom cielene podporovaní v tom, aby si budovali a udržiavali prirodzené vzťahy v rámci rodiny a komunity, boli jej aktívnou súčasťou a mali zaručený a zabezpečený prístup k službám, ktoré sú bežne dostupné verejnosti.

Do ktorých skupín a komunit patria Vaši prijímatelia? Ktoré služby bežne využívajú? Zamyslite sa nad mierou dostupnosti v rámci prístupu k týmto skupinám, komunitám a službám. Čo všetko musia splniť, prekonať alebo zabezpečiť, aby mohli naplno využívať benefity zapojenia a začlenenia do spoločnosti?

<i>Skupiny a komunity/ Služby</i>	<i>Požiadavky dostupnosti a prístupu</i>

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

1.14 Kritérium: Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Zamestnanci zaobchádzajú a komunikujú s prijímateľmi sociálnej služby vždy s rešpektom a úctou, pričom uznávajú ich schopnosť porozumieť informáciám, rozhodovať sa. Podpora pri rozhodovaní a spolupráca s rodinou a dôverníkom je prevažujúci model.

Dané kritérium svojim obsahom smeruje najmä na klientelu pobytových sociálnych služieb, i keď z pohľadu sociálneho poradenstva a uplatňovania práv a právom chránených záujmov prijímateľov sociálnych služieb krízovej intervencie je táto téma živá. Kapacity sociálnych

služieb však limitujú snahu v daných procesoch a preto je iniciatívna týchto služieb skôr zameraná na distribúciu klientov k odborníkom na danú tému. Bez ohľadu na spôsobilosť na právne úkony však platí, že zamestnanci sociálnych služieb musia v komunikácií aplikovať základné etické a morálne pravidlá, rešpekt a úctu. Rovnako tak podporujú prijímateľov v samostatnosti v rozhodovaní a prenesení zodpovednosti za svoje konanie priamo na prijímateľa sociálnej služby.

Ak sa zameriate na klientov sociálnej služby, v ktorej pracujete

<i>Evidujete vo svojej klientele fyzické osoby s čiastočne alebo úplne pozbavené spôsobilosti na právne úkony?</i>	<i>Zistili ste pri mapovaní potrieb komunity záujem zo strany jednotlivcov o prinavrátenie spôsobilosti na právne úkony, aké kroky ste podnikli?</i>

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

1.15 Kritérium: Dôverník v sociálnych službách

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Kritérium nie je platné pre sociálne služby krízovej intervencie.

II. Oblasť: Personálne podmienky

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

Štandard: Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.

Ludia žijúci vo vylúčení, bez dostupnosti k bežným službám a na okraji spoločnosti sú obzvlášť citliví a náchylní na porušovanie základných ľudských práv a slobôd. Táto senzibilita vychádza z nízkeho právneho povedomia týchto ľudí, dostupnosti relevantných zdrojov informácií a ich schopnosti s týmito zdrojmi adekvátne pracovať. Preto je potrebné zaradiť medzi činnosti KC /NSSDR/ NDC tieto témy a pracovať na zvýšení povedomia o základných ľudských právach a slobodách medzi samotnými prijímateľmi. Z toho explicitne vyplýva aj znalosť a dodržiavanie týchto normatífov zo strany tímu KC /NSSDR/ NDC. Na strane poskytovateľa je dôležité, aby zamestnanci boli v tejto téme pravidelne vzdelávaní vhodným spôsobom a v rozsahu, ktorý je potrebný na aplikáciu týchto zásad v priamej práci s prijímateľmi sociálnych služieb.

Prostredie generačnej reprodukovanej chudoby a neustály zápas o zdroje spôsobuje dlhodobý stres, čoho následkom je zvýšená miera krízových situácií a možné porušovania základných ľudských práv a slobôd. Tieto situácie nesmú byť príčinou na ich porušovanie.

Nasledujúca tabuľka vás navedie na jednu z dôležitých tém v danej oblasti:

<i>Ktoré základné ľudské práva a slobody sú v lokalite, kde pôsobíte najcitlivejšie na dodržiavanie?</i>	<i>Vypíšte prosím zdroje a dokumenty, ktoré pojednávajú o základných ľudských právach a slobodách prijímateľov sociálnych služieb. Zamyslite sa nad rôznymi vekovými kategóriami, s ktorými pracujete.</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na zamestnancov
<p>Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby sú vyškolení a majú aj písomné informácie o základných ľudských právach a slobodách, sú oboznámení s národnými a medzinárodnými ľudsko-právnymi štandardmi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Máte na pracovisku verejné dostupné informácie o základných ľudských právach a slobodách?</i> • <i>Ak áno, sú tieto informácie podané tak, že im každý rozumie?</i> • <i>Zúčastnili ste sa školenia, ktoré sa týkalo základných ľudských práv a slobôd?</i> • <i>Ak áno, bolo školenie pre vás dostatočné z hľadiska rozsahu a obsahu?</i>
<p>Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti v poskytovaní sociálnej služby, poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú informovaní, vzdelávaní a podporovaní v oblasti ľudských práv a slobôd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uvedomujete si svoje profesionálne limity v rámci výkonu Vašej práce?</i> • <i>Využívate pri práci odbornú literatúru?</i> • <i>Často sa stáva, že potrebujete intenzívnejšiu metodickú podporu zo strany kolegov alebo nadriadených pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb?</i> • <i>Máte často pochybnosti o správnosti zvolených postupov v priamej práci s prijímateľmi?</i>

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

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

Sociálne služby krízovej intervencie, ktoré sú súčasťou národných projektov sú z hľadiska štruktúry zamestnancov v súlade s definovanými pravidlami toho ktorého projektu (u ktorých je predpoklad, že sú v súlade s požiadavkami zákona).

Podmienky a pravidlá, nielen národných projektov, ovplyvňujúce štruktúru zamestnancov však často nevstupujú do strategických vízií konkrétneho poskytovateľa sociálnej služby a rovnako nereflektujú strategické a plánovaco-riadiace procesy v daných organizáciách. V danom kontexte je potrebné z hľadiska kvality sociálnej služby dbať na súlad medzi strategickou víziou, poslaním a cieľmi danej organizácie a štruktúrou zamestnancov a počtom pracovných miest.

Šok, ktorý organizácia často dostane po ukončení projektov a s tým spojené hľadanie finančnej stability má vplyv na štruktúru a počet zamestnancov v organizácii. Pod návalom nových výziev v spojitosti s potrebou zabezpečenia chodu organizácie a plynulého prechodu medzi novými cieľmi projektov konkrétnych donorov sa často zabúda na zosúladenie strategickú vízie organizácie, ako aj ďalších súvisiacich strategických, riadiacich a plánovacích dokumentov s požiadavkami všeobecne záväzných právnych predpisov a skutočnosťou z praxe. I keď neraz má poskytovateľ názor, že sa veľa nemení, v rámci poskytovania služieb krízovej intervencie bývajú tieto zmeny citelné. Bez zmien uskutočnených so zámerom zosúladenia danej dokumentácie s reálnou praxou a podmienkami poskytovania sociálnej služby poskytovateľ sociálnej služby nedokáže aplikovať strategickú víziu pri jej poskytovaní.

Práve z toho dôvodu je nevyhnutné sa zamyslieť pri zmenách, ktoré majú dopad na chod samotnej organizácie v personálnej oblasti i nad témami spojenými so strategickými a plánovaco-riadiacimi procesmi.

Nasledujúca tabuľka vás navedie na jednu z dôležitých tém v danej oblasti:

Čo všetko potrebujete na to, aby ste dokázali udržať súčasnú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest?	Ako personálna oblasť vplýva na strategickú víziu, poslanie a ciele Vašej organizácie a jej implementáciu?

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na zamestnancov
<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poznáte strategickú víziu, poslanie a zadané ciele, ktoré máte naplňať v rámci poskytovania sociálnej služby? • Je na pracovisku dost' zamestnancov, aby ste tieto vízie, poslanie a ciele naplňali v dostatočnej miere? • Máte jasne stanovenú organizačnú štruktúru? Máte to v písomnej podobe? • Každý z vás vie čo má v práci robiť a aké má kompetencie? • Je na pracovisku dost' zamestnancov, aby ste pracovali so všetkými záujemcami a prijímateľmi, ktorí majú záujem o spoluprácu? • Máte časovú kapacitu oslovovať aj nových záujemcov a prijímateľov? • Musíte odmietat' niektorých záujemcov a prijímateľov z personálnych dôvodov?
<p>Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením naplňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Splňate kvalifikačné požiadavky, ktoré sú stanovené zákonom? • Ako sa cítite kompetentní pri poskytovaní sociálneho poradenstva v rámci tímu? • Dokážete reflektovať potreby prijímateľov Vy sami alebo väčšinu prípadov odporúčate na iné špecializované služby?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máte v práci fyzicky priestor, kde sa môžete nerušené rozprávať s prijímateľmi sociálnych služieb? • Ak áno, je tento priestor využívaný často? • Vnímate, že v tíme máte dostatok odborníkov (majú dostatočné vzdelanie, skúsenosti v téme a osobnostné predpoklady na výkon tejto práce) a viete odborne poskytovať sociálnu službu pre všetkých prijímateľov? • Ak nie, ktoré zručnosti, profesie, kompetencie Vám chýbajú? • Pociťujete pri práci s prijímateľmi personálny deficit?

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

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, 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.

Adaptácia novoprijatého zamestnanca je procesom, na základe ktorého dochádza k prenosu informácií, ktoré sú významné z hľadiska implementácie strategickej vízie v aplikačnej praxi, ako aj k výkonom procesných úkonov ovplyvňujúcich kvalitu sociálnej služby a so zabezpečením odborných postupov. Kľúčovým aspektom musí byť zabezpečenie dostatočného materiálu – technického zázemia (napr. písomná dokumentácia a riadiace akty organizácie, funkčné informačné a komunikačné zariadenia, dostupné pripojenie na internet, ako i vlastný stôl a stolička, odkladací priestor a pod.), priestoru (napr. vyhradený čas na samoštúdium, skupinovú diskusiu, dávkovanie informácií, postupné zoznamovanie sa s chodom organizácie a pod.) a vytvorenie nevyhnutných podmienok na čo najefektívnejšiu adaptáciu (napr. otvorenosť v komunikácii, overovanie už nadobudnutých vedomostí, motivácia a podpora v osobnostnom rozvoji a pod.).

Precízne nastavenie adaptačného procesu v organizácii má vplyv na kvalitu sociálnej služby vo vecnej i obsahovej rovine. Ak sa poskytovateľ sociálnej služby zameriava na obsah adaptačného procesu, dokáže presne definovať okruhy, ktoré má novoprijatý zamestnanec ovládať, umožňujem mu to následne kontrolovať kvalitu sociálnej služby pri jej poskytovaní. Jednotný rámec adaptácie vo všeobecných oblastiach a špecifické zameranie adaptácie podľa vopred určených oblastí reflektuje pracovné pozície a dané náplne práce jednotlivých zamestnancov.

Je samozrejmé, že niektoré generalizované údaje musia ovládať všetci zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby (ako napr. už spomínanú strategickú víziu organizácie), ale naopak vybrané odborné postupy nemusia ovládať zamestnanci, ktorí s nimi neprichádzajú do kontaktu, nie sú v kompetencii a nezabezpečujú ich výkon.

Vaše úvahy prosím uveďte do nasledujúcej tabuľky.

Čo všetko považujete za všeobecné informácie, ktoré by mali ovládať všetci zamestnanci?	Ktoré pracovné pozície potrebujú špecifické informácie pri zaškoľovaní?

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na zamestnancov
<p>Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máte v organizácii povedomie o tom, že nový zamestnanec potrebuje čas na adaptáciu? • Čo všetko sa udialo počas prvých troch mesiacov po vašom nástupe do práce? • Robili ste nejaké chyby? Mali ste s kým tieto veci konzultovať? • Mali ste čas určený na štúdium odbornej literatúry? • Boli ste oboznámení s internými normami organizácie? • Ako ste sa dozvedeli o svojich pracovných povinnostiach a náplni práce?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov. Poskytovateľ sociálnej služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mali ste pri nástupe do zamestnania odborné vedenie? • Ak áno, kto vás viedol po nástupe do zamestnania? • Ak nie, ako ste sa dozvedeli o stratégii, víziách a cieľoch, ktoré máte v práci dosahovať? • Mali ste pri nástupe do zamestnania vypracovaný adaptačný plán? <p><u>Ak áno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bol v písomnej podobe? • Kto ho vypracoval? • Bolo možné tento plán realizovať? • Prebehlo aj jeho hodnotenie? <p><u>Ak nie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako ste vedeli, čo máte presne robiť?

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.

- Kto Vám to povedal?
- Kto Vás zaškoľoval?

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

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

Osobnostný rozvoj zamestnancov ráta s ich vnútornou motiváciou k nadobúdaniu nových kompetencií. Súbor nových vedomostí, zručností a postojov je možné v rámci osobnostného rozvoja zamestnancov sociálnych služieb krízovej intervencie orientovať na rôzne oblasti, a tak môžeme hovoriť o osobnostných a sociálnych kompetenciách zamestnancov, či ich odbornej spôsobilosti. Koncept rozvoja kompetencií zamestnancov môžeme vnímať ešte širšie a zaoberať sa kognitívnymi a funkčnými kompetenciami, komunikačnými kompetenciami, občianskymi alebo kultúrnymi kompetenciami. V danom kontexte je naozaj dôležité posúdiť, kde, v ktorej oblasti má zamestnanec deficit, prípadne ktoré kompetencie potrebuje rozvinúť alebo upevniť. Ďalšie vzdelávanie by malo spĺňať individuálne požiadavky a potreby zamestnanca, ale samozrejme musí korelovať s napĺňovaním cieľov a poslania tej ktorej

organizácie. K zabezpečeniu danej činnosti slúži písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby a tento dokument je individualizovaný pre každého odborného zamestnanca poskytovateľa sociálnej služby. Povinnosťou poskytovateľa sociálnej služby je najmä vytváranie podmienok na naplnovanie cieľov plánu rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, zosúladení postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Poskytovateľ musí zabezpečovať pre zamestnancov prístup k zdrojom informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou a preukázateľne ich upozorňovať na pripravované a realizované zmeny v oblasti sociálnych služieb. V neposlednom rade je potrebné pravidelne spolu so zamestnancom vyhodnocovať plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, a to minimálne raz ročne.

Pozorne sa zamyslite nad položenými otázkami v tabuľke nižšie a úprimne na ne odpovedzte.

<i>V akej oblasti kompetencií sa potrebujete rozvíjať?</i>	<i>Ktoré metódy vzdelávania považujete za najvhodnejšie pre rozvoj kompetencií, ktoré ste zadefinovali na opačnej strane tabuľky?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na zamestnancov
<p>Poskytovateľ má písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblastí ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnej služby a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnej služby a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stretli ste sa v organizácii, kde pracujete s dokumentom, ktorý pojednáva o zvyšovaní odbornej spôsobilosti zamestnancov? • Ak áno, je tento dokument obsahovo napĺňaný? • Podľa čoho viete, že ste v práci efektívny? • Posudzuje sa efektivita práce podľa stanovených kritérií?
<p>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 za dva roky.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máte vytvorený individuálny plán ďalšieho vzdelávania? <p><u>Ak áno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Je v písomnej podobe? • Čo je jeho obsahom? • Ako bol vytvorený? • Je aktualizovaný a reflektuje aktuálne potreby? • Prebieha aj jeho hodnotenie? • Ako prebiehala tvorba a hodnotenie? <p><u>Ak nie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zúčastňujete sa vzdelávania? • Na základe čoho si vyberáte školenia? • Máte nejaký plán alebo je to náhodné? • Ak máte vytvorený vzdelávací plán, môžete sa zúčastňovať dohodnutých školení? • Je to v rámci pracovného času alebo si musíte brať voľno/dovolenku? • Koľko školení (počet hodín) približne ročne absolvujete? • Dochádza aj k vyhodnoteniu tohto plánu? • Ak áno, ako často?

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.

- Máte prístup k odborným informáciám?
- Aké zdroje využívate na získanie odborných informácií?
- Máte v *KC /NSSDR/ NDC* k dispozícii zákon o sociálnych službách?
- Máte v *KC /NSSDR/ NDC* k dispozícii odbornú literatúru?
- Dostávate informácie o pripravovaných zmenách v oblasti sociálnych služieb?
- Ak áno, od koho a aké?

2.5 Kritérium: Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, § 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, § 32, § 33, § 34 až 41, § 52 až 55 a § 57 má písomne vypracovaný program supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Supervízia má svoje nezastupiteľné miesto v sociálnych službách a jej prínos je badať nielen na úrovni zamestnancov, ich vzťahoch, komunikácií, či riešení problémov, ale i v procesných úkonoch pri poskytovaní sociálnej služby, ako aj v oblasti riadenia a manažmentu sociálnej služby.

Supervízia má mnoho podôb, čo do štýlov jej realizácie, tak i foriem výkonu. V poslednom období sme sa však stretli s využívaním supervízie v krízových situáciách a to najmä v spojení s výskytom respiračného ochorenia COVID-19. Pandémia tohto korona vírusu spôsobila, že mnohé lokality, spolu so zamestnancami sociálnych služieb sa dostali do karantény, ktorá bola po vyhlásení Regionálnym úradom verejného zdravotníctva adresovaná buď priamo poskytovateľovi sociálnej služby, alebo na základe výskytu v lokalite samospráve (lokálne karanténne opatrenie).

Práve v danom kontexte boli často využívané služby supervízorov, ktorí v týchto neľahkých časoch podporovali zamestnancov v oblasti emočného prežívania vzniknutých situácií, kríz a rizikových situácií, alebo konfliktov, ktoré sa často v napätých situáciách evokujú. Táto služba sa teda ukázala ako vysoko efektívna v záťažových a stresových situáciách a pomohla jej účastníkom získať potrebný náhľad a odstup od prežívaných situácií.

Supervízia im poskytla i priestor na zamyslenie sa, validizáciu či integráciu vnútorných procesov aj ventiláciu nahromadených pocitov.

Supervízori a supervízorky tak napomohli zvládnuť extrémnu záťaž a napätie v sociálnych službách, ktorá sa prehnala Slovenskom v roku 2020 a ktorá, i keď v slabšej miere, trvá dodnes.

V nasledujúcej tabuľke sa, prosím, zamyslíte s celým tímom v zariadení, kde pracujete nad položenými otázkami. Diskutujte o vašich potrebách supervízneho kontaktu a o spôsoboch a možnostiach jej napĺňania.

<i>V akej situácii ste pocítili potrebu supervízneho kontaktu?</i>	<i>Hodnotia vaši kolegovia túto potrebu rovnako? Zhodli ste sa v sumarizácii daných situácií?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na zamestnancov
Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí.	<ul style="list-style-type: none">• Poznáte dokument, ktorý obsahuje plán supervízie pre celú organizáciu?• Kto ho vypracoval?• Máte možnosť do tohto plánu vstupovať? Plní sa daný plán?• Prebieha hodnotenie tohto plánu na pravidelnej báze?

Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni externej supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje priebežne počas roka pravidelnú externú supervíziu organizácie alebo riadiacu supervíziu pre manažment a externú supervíziu alebo internú supervíziu pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovú alebo individuálnou formou.

- Máte supervíziu v čase, keď ju potrebujete?
- Máte supervíziu minimálne raz ročne?
- Supervízor je zamestnanec organizácie, kde pracujete alebo externista?
- Akou formou ste absolvovali supervíziu za posledný rok?

III Oblasť: Prevádzkové podmienky

3.1 Kritérium: Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby

Štandard: Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.

Individualita každého z nás je evidentná v mnohých aspektoch života. Niektorí ľudia majú špecifické potreby a tie sú demonštrované rôznymi premennými. Takto môžeme variabilitu ľudských bytostí vnímať z viacerých uhlov a prístupnosť a univerzálne navrhovanie v kontexte prevádzkových podmienok poskytovania sociálnej služby nám pomáha naplňovať potreby cieľových skupín. Univerzálne navrhovanie zohľadňuje rôznorodosť a špecifickosť ľudí, ich jedinečnosť. Dôležitým prvkom je rovnocenný prístup vo využívaní a používaní priestoru, a to bez ohľadu na znevýhodnenie, ktorým ľudia disponujú.

Ako uvádza Rollová, Čerešňová (2015, str. 10) Cieľom metódy univerzálneho navrhovania je vytvoriť všeobecne prístupné, užívateľné a bezpečné prostredie pre široké spektrum užívateľov. Univerzálne navrhovanie sa musí preto opierať o niekoľko požiadaviek, ktoré zaručia implementáciu tohto postupu. Autorky sumarizujú sedem princípov, ktoré slúžia k naplneniu daného cieľa:

- Prvý princíp „Equitable Use“ – rovnocennosť v používaní:
 - poskytnúť všetkým ľuďom rovnocennú možnosť používania produktov a prostredia,
 - pokiaľ je to možné identické, prípadne ekvivalentné formy - urobiť opatrenia na zaistenie súkromia, bezpečnosť a ochrany rovnocenne pre všetkých užívateľov.
- Druhý princíp „Flexibility in Use“ – flexibilita v používaní:
 - poskytnúť možnosť výberu spôsobu používania,
 - zohľadniť ľavoruké a pravoruké používanie,
 - prispôbiť používanie vzhľadom na pohyb a tempo používateľa.
- Tretí princíp „Simple and Intuitive Use“ – jednoduché a intuitívne používanie:
 - eliminovať zložité a neprehľadné riešenia,
 - zohľadniť široké spektrum jazykových znalostí a gramotnosť,

- poskytnúť efektívnu a promptnú spätnú väzbu.
- Štvrtý princíp „*Perceptible Information*“ – vnímateľné informácie:
 - používať viaceré (multisenzorické) spôsoby prezentácie základných informácií,
 - maximalizovať čitateľnosť základných informácií,
 - umožniť kompatibilitu rôznych systémov a zariadení (najmä asistenčných technológií).
- Piaty princíp „*Tolerance for Error*“ – tolerancia náhodných omylov:
 - upozorniť na nebezpečenstvo a poskytnúť bezpečnostné prvky,
 - minimalizovať náhodné a nesprávne použite.
- Šiesty princíp „*Low Physical Effort*“
 - nízka fyzická námaha - umožniť komfortný spôsob používania,
 - používať primeranú manipulačnú náročnosť.
- Siedmy princíp „*Size and Space for Approach and Use*“ – veľkosť a riešenie univerzálne prístupného a užívateľného priestoru:
 - umožniť komfortnú dosahovú vzdialenosť a dobrú viditeľnosť pre sediacich aj stojacich užívateľov (napríklad pri obslužnom pulte, v hľadisku a pod.),
 - poskytnúť dostatočný priestor pre rôznorodých užívateľov (osoby na vozíku, rodičia s detským kočíkom a pod.).

Na základe prezentovaných princípov vykonajte „audit“ vo vašom zariadení a overte si univerzálnosť priestorových podnikoch v sociálnej službe:

<i>Ktoré princípy sú v zariadení, kde pracujete nedostatočné?</i>	<i>Čo musíte vykonať/zmeniť aby ste splnili dané požiadavky?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na prijímateľov	Otázky na zamestnancov
<p>Prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť hygienickými zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú druhu, poslaniu a účelu sociálnej služby, počtu a potrebám prijímateľov sociálnej služby a sú v súlade s platnými právnymi predpismi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postačujú Vám priestory <i>KC /NSSDR/ NDC</i>, alebo by ste potrebovali väčší priestor? • Máte priestor pre aktivity, ktorým sa chcete venovať? • Chýbalo Vám niečo z materiálu na aktivity? • Vyhovujú vám otváracie hodiny sociálnej služby? • Stalo sa vám, že vám nebola poskytnutá sociálna služba bez uvedenia relevantného dôvodu? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte dostatočné priestory na prácu s prijímateľmi vzhľadom k počtu prijímateľov? • Vnímate priestory, kde pracujete ako dostatočné pre všetky skupiny prijímateľov? • Vnímate priestory, kde pracujete ako vyhovujúce pre všetkých prijímateľov? • Máte dostatok materiálneho vybavenia pre všetky skupiny prijímateľov? • Ako zisťujete spätnú väzbu so spokojnosťou v rámci materiálneho vybavenia? • Sú priestory dostupné (formálne a neformálne) pre všetkých obyvateľov obce alebo lokality? • Dostal by sa k vám človek s kompenzačnou pomôckou (napr. invalidný vozík)? • Máte otvorené <i>KC/NDS/NSSDR</i> sporadicky aj v neskorších poobedných hodinách? • Ako ste nastavovali otváracie hodiny? Mali ste na zreteli časové a iné možnosti prijímateľov?

<p>Priestory poskytovateľa sociálnej služby sú v dobrom technickom stave, sú prístupné pre všetky osoby v zmysle univerzálneho navrhovania. Osvetlenie priestorov poskytovateľa sociálnej služby, vykurovanie a vetranie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Hygienické zariadenia umožňujú dostatok súkromia a sú oddelené pre mužov a pre ženy. Prijímatelia sociálnej služby majú nepretržitý prístup k hygienickým zariadeniam. Prijímatelia sociálnej služby s telesným postihnutím/imobilizačným syndrómom majú zabezpečený, prispôsobený a bezbariérový prístup k hygienickým zariadeniam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cítili ste sa niekedy v <i>KC /NSSDR/ NDC</i> nekomfortne. • Ak áno, vychádzalo to z technického zabezpečenia a parametrov? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte hygienické zariadenia vždy dostupné? • Je v hygienických zariadeniach zabezpečený dostatok súkromia? • Máte hygienické zariadenia oddelené pre mužov a ženy? • Sú dostupné hygienické zariadenia aj pre ľudí, ktorí využívajú kompenzačnú pomôcku (napr. invalidný vozík)?
--	--	--

3.2 Kritérium: Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.

Štandard: Priestory určené na bývanie poskytujú prijímateľom pobytovej sociálnej služby dostatočný životný priestor v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a umožňujú mu realizovať jeho právo na nenarušovanie osobného priestoru. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby (okrem sociálnej služby poskytovanej v nocľahárni) si môžu samostatne uzamykať izby, okrem prípadu, ak by podľa individuálneho plánu prijímateľa uplatnenie tohto práva predstavovalo ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa. Muži, ženy, deti a seniori majú k dispozícii oddelené spálne s výnimkou partnerov, rodičov a detí. Prijímatelia sociálnej služby si určujú slobodne harmonogram dňa. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby si môžu uschovávať osobné veci a majú dostupný vlastný uzamykateľný priestor na ich uloženie.

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

3.3 Kritérium: Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám

Štandard: Strava a nezávadná pitná voda sú k dispozícii v dostatočnom množstve, v dobrej kvalite a sú primerané kultúrnym preferenciám, zdravotným potrebám a požiadavkám prijímateľov pobytovej sociálnej služby. Strava sa pripravuje za primeraných podmienok a priestory pre stravovanie sú kultúrne, vhodné a odrážajú stravovacie zvyklosti v komunite. Prijímatelia pobytovej sociálnej služby nosia vlastné oblečenie a obuv, ktoré vyhovuje ich potrebám a osobným preferenciám. Ak si prijímatelia pobytovej sociálnej služby nevedia alebo nemôžu zabezpečiť oblečenie a obuv, je im zabezpečené oblečenie a obuv, ktoré zodpovedá ich potrebám a osobným preferenciám vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity.

Kritérium svojim zameraním a obsahom smeruje najmä na pobytové sociálne služby a z toho dôvodu sa jeho verifikácií v podmienkach sociálnych služieb krízovej intervencie nebudem venovať.

3.4 Kritérium: Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby. Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom. Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.

Sociálne služby krízovej intervencie majú v zmysle zákona a v rámci svojej pôsobnosti viaceré úlohy, ktoré môžeme kategorizovať do oblasti riešenia akútnych kríz a sféry rozvoja komún, skupín alebo jednotlivcov. Práve na druhú oblasť smeruje kritérium o stimulácii a aktivizácii prijímateľov sociálnych služieb. V rámci krízových situácií medzi adekvátne intervencie a činnosti radíme napríklad príprava stravy, výdaj potravín, ale aj služby na zabezpečenie osobnej hygieny. Po odznení akútnej krízy nastupuje rozvojová práca, v ktorej je aktivizácia a stimulácia ústredný pojem. Medzi základné kategórie v oblasti aktivizácie patrí motivácia a práca na zručnostiach prijímateľov riešiť vlastné životné, často problémové situácie. Veľkou

témou je nezávislosť prijímateľov a schopnosť rozhodovať o veciach, ktoré sú v živote dôležité. Tieto témy patria do sféry sociálneho poradenstva, ktoré je súčasťou každej sociálnej služby.

Sociálne služby krízovej intervencie majú nízkoprahový charakter, čo znamená aj to, že sú dostupné pre všetky skupiny a kategórie ľudí. Medzi tieto skupiny patria aj deti, ktoré najmä v rannom detstve potrebujú stimulujúce prostredie, čo má veľký vplyv na ich ďalší plnohodnotný vývin a úspešnosť v školskom prostredí. Priestory a materiálne vybavenie v KC /NSSDR/ NDC by malo byť stimulujúce a podnetné. Ide o prostredie prijímajúce, ktoré vedie a nabáda k medziľudským interakciám, dôležitým pre komunitnú prácu. K nízkoprahovému charakteru sociálnych služieb neodmysliteľne patrí vybavenie, ktoré podnecuje deti a mládež k zmysluplnému využívaniu voľného času.

Urobte si audit stimulácie pomôcok, ktoré využívate v zariadení:

<i>Napište konkrétne aktivity, ktoré v zariadení realizujete na pravidelnej báze.</i>	<i>Aké materiálne vybavenie využívate pri týchto aktivitách? Ktorú oblasť alebo čo u prijímateľov tieto pomôcky a vybavenie stimulujú.</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na prijímateľov	Otázky na zamestnancov
Poskytovateľ sociálnej služby disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby.	<ul style="list-style-type: none"> • Ako dlho navštevujete KC /NSSDR/ NDC? • Robia pracovníci všetko za Vás, alebo ste do veci, ktoré sa Vás týkajú aj aktívne zapájaní? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte v zariadení nerušený priestor, ktorý zabezpečuje dostatok súkromia pre poskytovanie sociálneho poradenstva? • Sú tieto priestory dostupné a adekvátne personálne zabezpečené v čase otváracích hodín KC /NSSDR/ NDC?

<p>Dispozícia objektov poskytovateľa sociálnej služby vedie k interakcii medzi prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami, medzi prijímateľmi sociálnej služby a návštevníkmi a medzi prijímateľmi sociálnej služby navzájom</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chodíte do <i>KC /NSSDR/ NDC</i>, aby ste sa stretli so susedmi, kamarátmi alebo pracovníkmi? 	<ul style="list-style-type: none"> • Máte v <i>KC /NSSDR/ NDC</i> miestnosť na aktivity väčšieho rozsahu? • Ak áno, čo všetko sa nachádza v priestore, čo je stimulujúce, aby tam ľudia radi trávili voľný čas? • Ak nie, tak kde realizujete aktivity väčšieho rozsahu? • Sú tieto aktivity pre prijímateľov stále dostupné?
<p>Poskytovateľ sociálnej služby má špecificky navrhnuté priestory/miestnosti pre voľnočasové aktivity prijímateľov sociálnej služby.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Radi trávite v <i>KC/ NSSDR/NDC</i> Váš voľný čas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Aké vekové kategórie chodia tráviť voľný čas do <i>KC /NSSDR/ NDC</i> najčastejšie? • Sú priestory v zariadení prispôbené tak, aby boli vhodné na trávenie voľného času? • Čo všetko máte v zariadení, ktoré podnecuje prijímateľov na zmysluplné trávenie voľného času?

3.5 Kritérium: Určenie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrné hodnoty, 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.

Téma transparentnosti sa dotýka aj nasledujúceho kritéria a to najmä v kontexte darov, ktoré poskytovateľ prijíma. Tieto dary môžu prijímať i samotní zamestnanci sociálnej služby, preto je nevyhnutné sa danej téme venovať i z pohľadu etiky a morálky, pričom transparentnosť je princípom, ktorým eliminujeme riziká neetického či nemorálneho správania, konfliktu záujmov alebo iných negatívnych sociálnych javov.

Jasné pravidlá pri prijímaní darov teda chránia ako poskytovateľa sociálnej služby, tak i zamestnanca, rovnako tak i prijímateľa sociálnej služby i je ho rodinu. Ako pri daroch, rovnako tak i pri pohostení v poskytovaní sociálnej služby totiž často bojujeme s tendenciami odmietnuť dar alebo pohostenie, ale neraz sa stretávame s emocionálnymi dopadmi tohto odmietnutia na toho, kto nás chcel obdarovať alebo pohostiť. Naopak, dar alebo pohostenie môže byť súčasťou manipulačných aspirácií niektorých ľudí, ktorí majú tendenciu k takémuto správaniu a pod záštitou poďakovania sa môžu skrývať iné ciele, ktoré súvisia najmä s benefitom pre darcu. Práve z tohto dôvodu je táto téma vysoko citlivou v organizáciách, v ktorých hrozí riziko závislosti na poskytovanej sociálnej službe.

Nasledujúca tabuľka vám uľahčí definovať základné parametre prijímania darov a prevencie konfliktu záujmov.

<i>Kto môže vo vašej organizácii prijímať dar a za čo?</i>	<i>Aké riziká evidujete s prijímaním alebo odmietaním darov a ako ich eliminujete?</i>

Pri overovaní naplnenia daného kritéria môže poskytovateľ použiť nasledujúce otázky:

Indikátory	Otázky na prijímateľov	Otázky na zamestnancov
<p>Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov. Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darovali ste už niečo KC či zamestnancom? • Ak áno, ako to prebiehalo? <p>Ak nie, a mali by ste tú možnosť, čo by ste robili?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dostávate dary? <p><u>Ak áno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ako to funguje? • Kto to má na starosti? • Je na to nejaký postup? • Podpisujete aj nejakú zmluvu s darcom? • Máte aj vzor takejto zmluvy? <p><u>Ak nie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mohli by ste prijať dar? • Ako by ste postupovali, keby Vám niekto ponúkol dar? • Keby niekto ponúkol dar pre KC, čo by ste urobili?

		<ul style="list-style-type: none"> • A keby niekto ponúkol dar Vám osobne, čo by ste urobili? • Máte to aj niekde napísané ako pravidlá? • Kedy je možné dar/pozornosť prijať a kedy to vhodné nie je? Máte to upravené niekde písomne? • Je niečo, čo by ste neprijali, keby Vám to niekto ponúkal ako dar? • Už ste aj nejaký dar odmietli? Ako to prebiehalo?
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doplníte Vami stanovené otázky na overenie naplnenia indikátora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ak ste už prijali nejaký dar, objavila sa niekde táto informácia? Napríklad vo výročnej správe, na webových stránkach, sociálnej sieti...? • Máte nejaký postup, ako zverejňovať informácie o daroch? • Ak Vám dáva niekto peňažný alebo nepeňažný dar, prečo to robí? • Ak ste niekedy nejaký dar obdržali, ovplyvnilo to Váš postoj alebo správanie k darujúcemu/darujúcim?

Záver

Predložená publikácia bola zameraná na praktický sprievod poskytovateľov sociálnych služieb implementáciou podmienok kvality sociálnych služieb. Primárne bola určená pre subjekty zapojené do NP KS MRK 2. Fáza, ktorý realizuje Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity, avšak jej obsah je, vzhľadom na jeho praktické zameranie, prístupný všetkým záujemcom o zvyšovanie kvality sociálnych služieb.

Cieľu napomôcť poskytovateľom sociálnych služieb a ich zamestnancom, v snahe napĺňať jednotlivé kritériá kvality sociálnych služieb sme sa v jednotlivých kapitolách venovali z rôznych hľadísk. Primárne sme využili jasné pomenovanie vybraných pojmov, vysvetľovanie rôznych javov a súvislostí s dosahom na kvalitu sociálnych služieb, ako aj smerovanie čitateľa k objavovaniu subjektívnych a objektívnych faktorov, ktoré ovplyvňujú možnosti a limity rôznych aktérov v rámci tejto (nikdy nekončiacej) činnosti.

Poslanie predloženej publikácie sme taktiež nastavili prakticky, zapojením čitateľa do procesu validácie stavu naplňovania indikátorov kvality v konkrétnej sociálnej službe krízovej intervencie. Všetky analýzy, úvahy a diskusie na strane čitateľa by mali smerovať k definovaniu možností a príležitostí k tomu, ako konkrétna sociálna služba splňala kritériá v procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienkach kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Účelom publikácie je teda sprievod poskytovateľov sociálnych služieb týmto procesom.

Uvedomujúc si jedinečnosť každej jednej sociálnej služby, jej klientely, personálu, ako i lokality, v ktorej je zriadená, čitateľa citlivo navádzame k individuálnemu prehodnocovaniu reálií spojených s kvalitou sociálnych služieb, ich limitmi a možnosťami rozvoja, zlepšovania či rastu. Kvalita sociálnych služieb však nie je statická, jej hodnoty sa dynamicky menia a preto čitateľovi pripomíname i potrebu priebežného monitoringu, evaluácie a zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby, a to na základe reálnych skutočností v konkrétnom čase a priestore.

Veríme, že predložená publikácia bude nápomocná práve tým, ktorí majú záujem o zvyšovanie kvality sociálnej služby, ktorú ju zriadili, ktorí v nej pracujú, alebo ktorí sú jej prijímateľmi.

Použité zdroje:

Bronfenbrenner, U. 2004. Making human beings human: Bioecological perspectives on human development. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, ISBN 0761927115

Rollová, L., Čerešňová, Z. 2015. Univerzálne navrhovanie objektov komunitných sociálnych služieb. Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. ISBN 978-80-970110-4-8

Táto publikácia bola vydaná pre účely národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít – II. Fáza.

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