



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Personálne štandardy SP

Personálne štandardy sociálnej služby špecializovaného sociálne poradenstvo

Poskytovateľ: TENENET o.z.

Adresa sídla: Lichnerova 41, 903 01 Senec

Prevádzky:

KC Senec, Lichnerova 39, 903 01 Senec

KC Jánovce, Hlavná 29, 925 22 Veľké Úľany (Jánovce)

Obsah:

1. Personálne zabezpečenie	2
2. Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov	3
3. Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornosti a spôsobilosti zamestnancov	7
4. Plán supervízie	10
5. Plán spolupráce s ostatnými aktérmi v danej lokalite	12

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.

Senec, 28.12.2020



1 Personálne zabezpečenie sociálnej služby - sociálne poadenstvo

- školský psychológ,
- školský špeciálny pedagóg,
- koordinátor prevencie
- logopéd
- sociálny pracovník
- Psychológ

U nás máme :

V „sociálnej poradni,, zvyčajne pracuje tím interných odborných pracovníkov odlišného profesionálneho zamerania, ktorého zloženie koreluje s náplňou práce poradenského zariadenia. V tíme interných odborných pracovníkov poradne najčastejšie bývajú psychológovia, špeciálny pedagógovia, sociálni pracovníci, logopédi a zriedkavejšie aj právnici , lekári, ekonómovia či iní odborníci. Agendu poradne často vedie sociálno - administratívna pracovníčka, tá môže okrem administratívnych prác, ktoré sú potrebné pre fungovanie zariadenia, robiť vstupné pohovory s klientmi, distribúcia klientov k jednotlivým poradcom podľa ich špecializácie alebo odosielanie klientov do iných inštitúcií , ktoré sú profesionálne kompetentnejšie riešiť klientov problém. Vedúci alebo riaditeľ sociálneho poradenského zariadenia môže na základe doplneného vzdelávania alebo absolvovaných výcvikov rozšíriť kompetencie sociálno - administratívnej pracovníčky aj na:

- poskytovanie špeciálnych informácií klientom
- dohodou vymedzený okruh konzultovania
- práca so špeciálnymi technikami

Pracovník špecializovaného sociálneho poradenstva :

- prispieva k zmierneniu napätia svojou činnosťou prispieva k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni;
- posudzuje sociálnu situáciu prijímateľa;
- poskytuje základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúča a sprostredkúva ďalšiu odbornú pomoc - sociálne poradenstvo (poskytuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov - napr. pomoc pri spisovaní a podávaní písomných podaní a vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku, príprave dokumentácie a pri vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa);



- rozvíja a podporuje sociálne zručnosti prijímateľa na základe rôznych metód sociálnej práce;
- navrhuje a realizuje formy, metódy a postupy sociálnej práce s prijímateľom a jeho rodinou;
- napomáha sociálnej integrácii prijímateľa do komunity;
- vykonáva sociálnu prácu zameranú na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti prijímateľa, najmä pri základných sociálnych aktivitách;
- realizuje odborné činnosti a iné činnosti v oblasti prípravy na školskú dochádzku a školské vyučovanie, preventívne aktivity a záujmovú činnosť, ako aj ďalšie doplnkové služby, aktivity a činnosti;
- vedie evidenciu o odborných činnostiach a aktivitách a evidenciu prijímateľov;
- vyhodnocuje výsledky zrealizovaných odborných činností, iných činností a aktivít z hľadiska napĺňania cieľov
- zúčastňuje sa na pravidelných poradách zamestnancov;
- zúčastňuje sa pravidelných porád s príslušným regionálnym metodikom/koordinátorom a vykonáva iné (doplnkové) činnosti, ktoré vyplynú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

2 Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov

Predpoklady na pozíciu sociálneho poradcu:

1. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca, alebo
2. vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v študijnom odbore psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, ak táto fyzická osoba k 1. januáru 2015 vykonávala v pracovno-právnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci alebo
3. vysokoškolské vzdelanie v študijnom odbore sociálna práca, ak táto fyzická osoba k 1. januáru 2015 vykonávala v pracovno-právnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu pracovné činnosti, ktoré svojím charakterom zodpovedajú sociálnej práci.

Minimálna požadovaná prax je 1 rok v sociálnej práci.

Sociálna práca je odborná činnosť alebo súbor odborných činností vykonávaných sociálnym pracovníkom alebo asistentom sociálnej práce, na vykonávanie ktorých sú potrebné vedomosti a zručnosti získané absolvovaním vysokoškolského vzdelania vyššie uvedených študijných odborov.

Do praxe za započítava výlučne sociálna práca vykonávaná v pracovno - právnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu (zákon č. 311/2001 Z. z. - Zákonník práce).



Personálne štandardy SP

Splnenie požiadavky praxe sa preukazuje potvrdením od zamestnávateľa, prípadne iným hodnoverným dokladom, napr. pracovnou zmluvou, pracovnou náplňou, dohodou, pracovným posudkom, potvrdením o zamestnaní a pod. V prípade skrátených pracovných úväzkov je potrebné preukázať, že súčet odpracovaných pracovných hodín zodpovedal počtu pracovných hodín v plnom pracovnom úväzku.

Ďalšie výberové kritériá na pozíciu odborný garant sú:

Znalosť slovenského jazyka na úrovni minimálne C1-Skúsený prijímateľ.

V prípade, že na základe výberových kritérií komisia vyhodnotí viacerých uchádzačov ako vhodných na obsadzovanú pozíciu, komisia posudzuje dopĺňujúce výberové kritériá:

- osobnostné predpoklady: empatia; flexibilita, schopnosť zvládať náročné situácie spojené s výkonom povolania; schopnosť kooperácie a vedenia tímu; komunikačné zručnosti; schopnosť alternatívnymi formami riešiť konflikty; motivácia pre prácu vo vylúčených komunitách/lokality; schopnosť ostať neutrálny; schopnosť rozpoznať konflikt záujmov a ďalšie,
- znalosť konkrétnej komunity a cieľovej skupiny (pobyt vo vylúčenej komunite/lokality, jeho dĺžka a podobne),
- skúsenosti s prácou s cieľovou skupinou, napr. pôsobenie v sociálne vylúčených komunitách alebo v komunitách ohrozených sociálnym vylúčením v rámci poskytovania sociálnych služieb, komunitných aktivít, dobrovoľníckych alebo misijných aktivít,
- znalosť jazyka cieľovej skupiny (rómsky, maďarský a podobne),
- práca s PC na prijímateľskej úrovni (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, práca s internetom),
- administratívne zručnosti,
- osobný záujem priebežne sa vzdelávať v odbornej problematike a pod.,
- odporúčania a pracovné hodnotenia od predchádzajúcich zamestnávateľov alebo od organizácií, s ktorými uchádzač spolupracoval.

Každý úspešný uchádzač na pozíciu, ktorého výberová komisia vyberie na výberovom konaní na uvedenú pozíciu, musí byť spôsobilý k právnym úkonom v plnom rozsahu a musí spĺňať podmienku bezúhonnosti. Splnenie tejto podmienky sa preukazuje výpisom z registra trestov (nie starším ako tri mesiace).



Kvalifikačné predpoklady na pozíciu odborný pracovník špecializovaného sociálneho poradenstva sú:

1. odborné vzdelanie v oblasti sociálnej práce alebo vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v študijných odboroch: sociálna práca, psychológia, právo, sociálne služby a poradenstvo, verejná politika a verejná správa, alebo v študijných odboroch pedagogického zamerania, alebo

2. ak fyzická osoba je študentom vysokej školy v študijnom odbore uvedenom v § 84 ods. 4 písm. b) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, v znení neskorších predpisov.

Ďalšie výberové kritériá na pozíciu odborný pracovník sú:

- Znalosť slovenského jazyka.

V prípade, že na základe výberových kritérií komisia vyhodnotí viacerých uchádzačov ako vhodných na obsadzovanú pozíciu, komisia posudzuje doplňujúce výberové kritériá:

- osobnostné predpoklady: empatia; flexibilita; schopnosť zvládať náročné situácie, spojené s výkonom povolania; komunikačné zručnosti; schopnosť pracovať v tíme; schopnosť riešiť konflikty; motivácia pre prácu vo vylúčených komunitách/lokality a ďalšie,
- znalosť konkrétnej komunity a cieľovej skupiny (pobyt vo vylúčenej komunite/lokality, jeho dĺžka a podobne),
- skúsenosti s prácou s cieľovou skupinou, napr. pôsobenie v sociálne vylúčených komunitách alebo v komunitách ohrozených sociálnym vylúčením v rámci poskytovania sociálnych služieb, komunitných aktivít, dobrovoľníckych alebo misijných aktivít,
- znalosť jazyka cieľovej skupiny (rómsky, maďarský a podobne),
- práca s PC na základnej/prijímateľskej úrovni (Microsoft Word, Microsoft Excel, práca s internetom),
- administratívne zručnosti,
- osobný záujem priebežne sa vzdelávať v odbornej problematike a pod.,
- odporúčania a pracovné hodnotenia od predchádzajúcich zamestnávateľov alebo od organizácií, s ktorými uchádzač spolupracoval.

Každý úspešný uchádzač na pozíciu odborný pracovník NDC/ alebo NSSDR, ktorého výberová komisia vyberie na výberovom konaní na uvedenú pozíciu, musí byť spôsobilý k právnym úkonom v plnom rozsahu a musí spĺňať podmienku bezúhonnosti. Splnenie tejto podmienky sa preukazuje výpisom z registra trestov⁵ (nie starším ako tri mesiace).



Plán zaškolenia a adaptácie nových pracovníkov

- Vstupné školenie,
- Inštruktáž na pracovisku
- Cyklické školenia
- Špeciálne školenia
- Supervízia

Vstupné školenie

Absolvuje ho každý novoprijatý zamestnanec bez ohľadu na formu pracovnoprávneho vzťahu. Školenie musí byť realizované najneskôr v deň nástupu do zamestnania. Minimálnym obsahom vstupného školenia je preukázateľné oboznámenie novoprijatého zamestnanca:

- so všeobecnými povinnosťami v rámci jeho základných činností BOZP školenie - s povinnosťami pri vzniku pracovného úrazu, havárie; so zásadami požiarnej ochrany na pracovisku; so zásadami bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci; so zásadami ako nezhoršovať životné prostredie (realizuje akreditovaný externý bezpečnostný technik školiteľ)
- GDPR školenie - s povinnosťami ochrany osobných údajov (realizuje externý právnik školiteľ)
- s organizačným poriadkom vrátane organizačnej štruktúry a z toho vyplývajúcich vzájomných väzieb - Manuál pre zamestnanca TENENET s prílohami (v Dokumentoch SOCIO)

Inštruktáž na pracovisku

Je vykonávaná pre všetkých novo nastupujúcich zamestnancov na pracovné pozície pri nástupe do pracovného pomeru, alebo pri zmene pracovnej pozície. Inštruktáž je konkrétna a obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré nový zamestnanec potrebuje ku kvalitnému a k bezpečnému výkonu pridelenej práce/výkonu služby. Je vykonaná v priebehu prvého týždňa od nástupu na pracovisko. Vykonávajú ju zamestnanci definovaní s pracovnými úlohami v Manuáli pre zamestnanca TENENET s prílohami (v Dokumentoch SOCIO).

Manuál pre zamestnanca tvorí súčasť štandardov kvality sociálnych služieb.



3 Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornosti a spôsobilosti zamestnancov

Máme písomne vypracovaný Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov, ktorý obsahuje postupy a pravidlá ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti svojich pracovníkov na všetkých pozíciách. Zároveň má vypracované pravidlá hodnotenia pracovníkov, ktoré vychádzajú z cieľov a z oblastí ich pracovnej činnosti, zvyšujú kvalitu poskytovaných služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Pracovník na každej pozícii má umožnenú účasť na vzdelávacích aktivitách a na stážach v súlade s obsahom svojej pracovnej náplne a v súlade s individuálnymi plánmi ďalšieho vzdelávania, ktoré sú vypracované v písomnej podobe pre každého pracovníka. Rozvíjanie zručností a kompetencií prostredníctvom rôznych foriem ďalšieho sebvzdelávania sa odrazí v kvalite poskytovaných služieb. Zamestnávateľ podporuje ďalšie vzdelávanie pracovníkov a vytvára pre nich vhodné podmienky.

Sociálna služba špecializovaného sociálneho poradenstva má písomne vypracovaný Postup prijímania a zaškoľovania nových pracovníkov, ktorý opisuje spôsob prijímania nových pracovníkov, kritériá ich výberu, ako aj plán ich zaškoľovania a adaptácie po nástupe (minimálne počas prvých troch mesiacov). Zariadenie sociálnej služby špecializovaného sociálneho poradenstva má **prideleného zamestnanca** (v Manuáli pre zamestnanca v prílohe), ktorý zodpovedá za proces zaškoľovania a za adaptáciu nového pracovníka, má zadané oblasti, o ktorých pracovník musí byť informovaný na začiatku výkonu priamej práce s užívateľmi a zároveň sú určené postupy ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti nového pracovníka (napr. absolvovanie povinnej stáže, absolvovanie doplnkového vzdelávania, zaškolenie kolegami a pod.).

Sociálna služba špecializované sociálne poradenstvo má stanovený **system pravidelných tímových porád**, plánovacích stretnutí a ďalších odborných nástrojov riadenia pracovných tímov. Je určená ich frekvencia, štruktúra, minimálny rozsah a z porád sú vypracované písomné výstupy, ktoré sú archivované.

Je optimálne, aby **proces bol vedený nadriadeným pracovníkom** (povereným zamestnancom poskytovateľa). V prípade, že to nie je možné, proces by mal viesť služobne starší kolega na obdobnej pozícii. Poverený pracovník by sa mal novému zamestnancovi venovať minimálne počas obdobia 3 mesiacov po jeho nástupe.



Určenie informácií/oblastí, ktoré musia byť odovzdané pracovníkovi na začiatku výkonu jeho práce.

Môžu zahŕňať napríklad:

- štruktúru a zodpovednosti jednotlivých pracovníkov
- informácie o užívateľoch a o spôsobe vedenia evidencie o užívateľoch a o realizovaných intervenciách;
- oboznámenie sa s prevádzkou, s pravidlami pre pracovníkov a spolupracovníkov s pravidlami pre užívateľov;
- oboznámenie sa s právami pre užívateľov služieb;
- informácie o spolupracujúcich inštitúciách a organizáciách a o kontaktoch na nich;
- a ďalšie.

Určenie postupov ďalšieho zvyšovania kvalifikácie a odbornosti nového pracovníka:

- zaškolenie do: štandardov, metodík a postupov práce s užívateľmi služieb v – realizované kolegami alebo iným odborníkom;
- absolvovanie stáže (optimálne do 3 mesiacov od nástupu) – noví pracovníci by mali absolvovať stáž v inom centre (minimálne v rozsahu 1 deň). Výber konkrétneho by sa mal odvíjať od očakávanej odbornej profilácie nového pracovníka;

Špecifickejšie individuálne plány ďalšieho vzdelávania zamestnancov by mali obsahovať detailnejší opis rôznorodých aktivít zameraných na rozvoj odborných kompetencií zamestnancov (naplánované vzdelávanie, konferencie, semináre, stáže a pod.) vrátane konkrétnych termínov ich realizácie. Individuálne plány sú zároveň dobrým nástrojom na podporu motivácie zamestnancov – je vhodné pripravovať ich na pravidelnej báze spolu s konkrétnym pracovníkom a následne ich vyhodnocovať (napr. raz ročne).

Tvorba plánu vzdelávania

Vzdelávanie a podporné vzdelávacie akcie sú plánované v ročnom cykle samostatným ročným plánom vzdelávania.

Pre prípravu, vzdelávanie a starostlivosť o zamestnancov ako proces, ktorý zabezpečuje súlad medzi požiadavkami na kvalifikáciu a starostlivosťou o ľudské zdroje platia nasledovné zásady:

Riadenie ľudských zdrojov musí komplexne riešiť problematiku systematického a účinného prehlbovania kvalifikácie, odbornej zručnosti, celkovej kompetentnosti zamestnancov, pri súbežnom dosahovaní spokojnosti zamestnancov a zvyšovania ich všeobecného povedomia a sústavného vzdelávania.

Plán vzdelávania na bežný rok obsahuje:

- druh (prípadne názov) vzdelávacích akcií, školení,
- počty a pracovné pozície účastníkov (personálu, zamestnancov),
- termíny (predbežné napr. mesačne).

Realizácia, organizovanie školení a vzdelávacích akcií

Všetci zamestnanci sú povinní sústavne si prehľbovať odbornosť a kvalifikáciu požadovanú na výkon práce a služieb dohodnutý v konkrétnych pracovných zmluvách. Zamestnávateľ je oprávnený uložiť zamestnancovi povinnosť zúčastniť sa školení, alebo iného druhu vzdelávania, týkajúceho sa predmetu výkonu jeho práce, a to i mimo miesta jeho pracoviska.

Cyklické školenia

Sú to školenia, ktoré sú v zásade vykonávané v pravidelných cykloch. Tieto školenia obsahujú prednostne predpisy a zásady vzťahujúce sa na vykonávanú činnosť, na BOZP a požiarnu bezpečnosť. Konkrétny cyklus týchto školení je určovaný príslušnou legislatívou SR (najmä Zákonníkom práce).

Špeciálne školenia

Zúčastňujú sa ich zamestnanci vykonávajúci špeciálne práce alebo práce náročné na odbornosť. Konajú sa na základe noriem, vyhlášok alebo vnútorných smerníc. Takéto školenia vykonávajú interní zamestnanci alebo externí odborne kompetentní lektori. Špeciálne školenia sú konkretizované plánom vzdelávania.

Realizujú sa na základe schváleného ročného plánu vzdelávania a operatívne na základe externých ponúk. Ich realizácia vychádza z aktuálnych potrieb, z externých ponúk a tiež z požiadaviek zamestnancov na zvyšovanie odbornosti a kvalifikácie.

Do tejto kategórie vzdelávacích akcií sú zaradované aj semináre, výstavy, prezentácie a pod.



4 Plán supervízie

Plán supervízie

Pracovné tímy centier sa pravidelne zúčastňujú na skupinovej supervízii, vykonávanej nezávislým kvalifikovaným odborníkom. Skupinová supervízia sa koná minimálne 1x ročne a môžu sa na nej zúčastniť aj pracovníci viacerých centier súčasne.

V prípade potreby pracovníci majú možnosť absolvovať aj individuálnu supervíziu. S cieľom zvyšovania kvality organizácie a manažmentu, poskytovateľ minimálne 1x ročne realizuje externú supervíziu na úrovni organizácie.

Supervízne stretnutia sa realizujú v súlade s písomne spracovaným Plánom supervízie, ktorý sa spracováva spravidla na obdobie jedného roka.

Rovnako ako plán rozvoja ďalšieho vzdelávania, aj plán supervízie môže mať podobu jednoduchej prehľadnej tabuľky, zahŕňajúcej konkrétne termíny plánovanej individuálnej supervízie jednotlivých pracovníkov, ako aj skupinové supervízne stretnutia a prípadnú plánovanú organizačnú supervíziu. Plán supervízie môže zahŕňať aj interné intervízne stretnutia, realizované pre pracovníkov či pre dobrovoľníkov vo vlastnej réžii. Supervízia by mala byť zabezpečená pre všetkých pracovníkov a spolupracovníkov, ktorí priamo pracujú s užívateľmi (teda aj pre dobrovoľníkov).

Supervíziu vnímame ako nástroj na zefektívnenie a zlepšenie práce nášho odborného tímu počas poskytovania sociálnej služby v našom centre. Jej význam má dve hlavné zacielenia, na jednej strane zvyšuje profesionalitu v intervenciách smerovaných na klienta a na druhej strane, rovnako dôležitej, funguje ako nástroj prevencie vyhorenia, upevnenia hraníc profesionálnej role pracovníka počas poskytovania sociálnej služby a interiorizáciu etických pravidiel v práci s klientom v pomáhajúcich profesiách. Supervízia tak individuálna ako skupinová, nám poskytuje námety na riešenie danej situácie, reflexiu najlepšieho záujmu prijímateľa sociálnej služby, vysporiadanie sa s manipuláciou, agresivitou, úzkosťou či psychiatrickou alebo sociálnou diagnózou klienta, zvýšenie interdisciplinárnej spolupráce, zníženie napätia na pracovisku založeného na nedôvere či nepoznaní pracovných úloh celého kolektívu, zvýšenie a dbanie na ochranu údajov klientov, prevencia syndrómu vyhorenia, upevnenie princípov bezpečnosti práce, tak na psychologickú ako aj hygienickú úroveň atď. V tejto súvislosti je potrebné obsah supervízie smerovať na kontext jednotlivých prípadov, v ktorých sa počas poskytovania sociálnej služby podľa návrhu jednotlivých supervidovaných, od ktorých sa očakávajú náročné úlohy diagnostiky - posúdenia a intervencie v rodine s dieťaťom. Náš odborný tím pracuje s klientmi v náročných a komplikovaných životných situáciách a zameriava sa na komplexné riešenie individuálnej situácie (idiografický kontext). Pre dosiahnutie cieľa by sme sa preto mali priblížiť ku klientom a prostrediu. Supervízia bude v rámci našich aktuálnych finančných možností poskytovaná v rôznych formách (individuálna, skupinová, supervízia organizácie) a bude umožňovať výber rôznych modelov ako: cyklický a procesný (resp. sedmooký model, príp. model dvojitej matice, model 4x4x4 alebo vývojový model). Prepracova-



ný systém supervízie, ktorého podstatou je na základe odborných poznatkov aj kriticky aj partnersky viesť našich pracovníkov počas poskytovania sociálnej služby v pravidelných intervaloch bude sledovať a hodnotiť našu prácu.

Komplexný plán supervízie obsahuje:

- cieľ supervízie - zvýšiť odborné kompetencie odborných pracovníkov, zvýšiť úroveň kooperácie jednotlivých oddelení, zvýšiť efektivitu riešenia konkrétnych problémov, vzniknutých pri práci s klientmi a ich rodinami, zvýšiť úroveň kooperácie odborných a prevádzkových pracovníkov, zvýšiť úroveň psychohygieny pracovníkov počas poskytovania sociálnej služby. Cieľová skupina: odborní pracovníci, riadiaci pracovníci;
- formy supervízie - externá, prípadne interná podľa vlastných personálnych (kontrahovanie supervízora v rámci pracovného vzťahu), materiálnych, priestorových a technických možností nášho centra;
- celkový plánovaný počet hodín supervízie v kalendárnom roku (z toho počet hodín internej, externej, individuálnej a skupinovej supervízie alebo supervízie organizácie) - skupinová (v skupine budú zúčastnení všetci zamestnanci; individuálna (po skončení skupinovej supervízie, prípadne v urgentných prípadoch na základe telefonického dohovoru so supervízorkou mimo určených termínov skupinovej supervízie);
- počet osôb pre ktoré sa program supervízie vykonáva - všetci odborní pracovníci
- spôsob zabezpečenia supervízora - supervízor bude vždy vybraný profesionál, ktorý je zaradený do zoznamu akreditovaných supervízorov zo zoznamu Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Vedenie centra zabezpečí supervízorovi prostredie, v ktorom nebudú supervidovaní rušení vonkajšími vplyvmi. Pomôcky pre supervíznu prácu si zabezpečí sám supervízor, v prípade potreby (napríklad v prípade organizačnej supervízie) na požiadanie vopred aj nejaký flipchart a iné písacie potreby;
- spôsob zhodnotenia programu supervízie - či boli dodržané etické zásady (vedenie organizácie sa zaväzuje zabezpečiť bezpečné a intímne prostredie pre výkon supervízie a v žiadnom prípade nepoužiť sankcie voči pracovníkom, ktorí sa v supervízii odprezentujú; účastníci supervízie sa zaväzujú dodržiavať etické princípy o zachovaní mlčanlivosti a „nevynášaní“ informácií mimo supervíznu skupinu; supervízor sa zaväzuje k dodržiavaniu etických princípov zachovania mlčanlivosti a až po súhlase supervidovaných pracovať s informáciami, ktoré by mohli viesť k rozvoju organizácie, prípadne zabráneniu škody na klientoch, personále alebo organizácie); Dokumentácia programu supervízie - supervízor po každej uskutočnenej supervízii pošle vedeniu akreditovaného subjektu emailom záznam zo supervízie, ktorý bude obsahovať: kto vykonal a kto sa zúčastnil supervízie, kde sa uskutočnila, kedy, na akú tému; vedenie akreditovaného subjektu si pri každom skupinovom sedení dá podpísať prezenčnú listinu.

5 Plán spolupráce s ostatnými aktérmi v danej lokalite

Jedným zo základných poslaní zariadenia socialnej služby špecializovaného sociálneho poradenstva je pomoc užívateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a pri využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov v záujme budovania komunitných sociálnych služieb. centrum nenahrádza inštitúcie, ktoré poskytujú bežne služby verejnosti v danej lokalite (napr. základné školy, materské školy, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, pastoračné centrá, záujmové kluby, centrá voľného času a pod.) a nevytvára paralelný systém rovnakých služieb pre obyvateľov sociálne vylúčenej lokality. Nesupluje iné zariadenia sociálnych služieb ani v prípade, ak zriaďovateľ má registrované/akreditované aj iné sociálne služby.

ZPracovníci špecializovaného sociálneho poradenstva z dôvodu informovanosti užívateľov o ponuke aktivít využívajú všetky dostupné kanály a zdroje. (napr. sociálne siete, neformálne komunikačné kanály, obecnú tabuľu). Tiež využívajú všetky dostupné komunikačné kanály, aby zverejnili časový rozpis poskytovaných služieb, realizovaných aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny.

Pred vonkajším vchodom do zariadenia špecializovaného sociálneho poradenstva a na nástenkách vo vnútorných priestoroch sú vyvesené predovšetkým otváracie hodiny, príp. oznam o ich zmene, oznam o neprítomnosti pracovníkov špecializovaného sociálneho poradenstva v zariadení, časový rozpis poskytovaných služieb, aktivít a činností pre jednotlivé cieľové skupiny, kontakt na pracovníkov a iné informácie, ktoré sú dôležité pre bežnú činnosť centra.

Informácie o aktivitách centra sú medzi cieľovými skupinami distribuované formou priameho kontaktu s pracovníkmi zariadenia, prostredníctvom kľúčových lídrov v zariadení špecializovaného sociálneho poradenstva, formou sociálnych sietí a inými dostupnými kanálmi (plagáty, letáky). Informácie sú poskytované v podobe zrozumiteľnej pre jednotlivé cieľové skupiny.

Pracovníci zariadenia špecializovaného sociálneho poradenstva tiež priebežne predstavujú v rámci sieťovania spolupracujúcich inštitúcií (základná škola, materská škola, obecný úrad, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, a iné), a iných poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí následne sprostredkujú informácie potenciálnym cieľovým skupinám.

Poskytovateľ sociálnej služby má zverejnené informácie o zariadeniach na webovej stránke organizácie/obce/mesta. Informácie o zariadení sa pravidelne zverejňujú aj v lokálnych periodikách obcí, príp. na sociálnych sieťach a v rámci organizovaných aktivít.

Špecializované sociálne poradenstvo v rámci aktivít rehabilitácie aktívne sieťuje a spolupracuje so všetkými relevantnými subjektmi na úrovni klientov. Napomáha začleňovanie vylúčených skupín do ich štruktúr a aktívne podporuje členov rôznych skupín (najmä vylúčených) vo využívaní ich služieb.



Personálne štandardy SP

Ak špecializované sociálne poradenstvo svojím rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou nemôže pokryť potreby užívateľov sociálnych služieb, sprostredkováva im služby iných odborníkov alebo inštitúcií (napr. Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, obec/mesto/vyšší územný celok, zariadenia sociálnych služieb, zariadenia sociálnoprávnej ochrany detí, zariadenia rezortu školstva a spravodlivosti atď.). Špecializované sociálne poradenstvo buduje pozitívne osobné vzťahy s inštitúciami pôsobiacimi na úrovni klientov zhromažďuje údaje a kontakty spolupracujúcich inštitúcií s cieľom vytvorenia efektívnej siete verejných služieb zariadenia. Výber inštitúcií vychádza z lokálnych potrieb, špecialne sociálne poradenstvo môže spolupracovať napríklad s nasledovnými subjektmi:

Zariadeniami a subjektmi sociálnej pomoci:

- terénymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi,
- zariadeniami sociálnych služieb,
- zariadeniami sociálno-právnej ochrany detí
- lokálnym partnerstvom sociálnej inklúzie na úrovni sídelnej komunity
- rómskymi občianskymi hliadkami,
- mediátormi a probačnými úradníkmi,
- neziskovými organizáciami,
- registrovanými cirkvami, charitami/diakoniami, náboženskými spoločenstvami a duchovnými atď.

Orgánmi verejnej správy s pôsobnosťou v oblasti sociálnej pomoci:

- orgánmi samosprávy (s: obcou, mestom, VÚC),
- orgánmi štátnej správy (s: ÚPSVaR – napr. pri realizácii Individuálnych akčných plánov, IA MPSVaR SR a pod.),
- referátmi poradensko - psychologických služieb,
- Úradom splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity,
- Sociálnou poisťovňou,
- ombudsmanmi/kami atď.



Orgánmi činnými v trestnom konaní a so silovými zložkami:

- Ústavmi pre výkon väzby a Ústavmi pre výkon trestu odňatia slobody (najmä Ústav pre výkon trestu odňatia slobody pre mladistvých),
- policajnými zložkami, predovšetkým s policajnými špecialistami pre prácu s marginalizovanými komunitami, s antikonfliktnými hliadkami a pod.,
- ozbrojenými silami SR v prípade krízových situácií (napr. pri živelných pohromách), s colníkmi atď.

Zdravotníkmi a zdravotníckymi inštitúciami:

- nemocnicami,
- poliklinikami a so zdravotnými strediskami,
- regionálnymi úradmi verejného zdravotníctva,
- praktickými a odbornými lekármi,
- zdravotnými poisťovňami,
- asistentmi/kami osvedy zdravia a inými pracovníkmi v oblasti zdravia vo vylúčených lokalitách atď.

Vzdelávateľmi a vzdelávacími inštitúciami:

- školskými a predškolskými zariadeniami,
- výchovnými zariadeniami a školskými klubmi,
- reedukačnými domovmi pre mládež,
- diagnostickými centrami,
- Liečebno - výchovnými sanatóriami,
- školskými úradmi,
- centrami špeciálnopedagogického poradenstva,
- centrami pedagogicko - psychologického poradenstva a prevencie,
- vysokými školami atď.

Poskytovateľmi služieb obyvateľom vylúčených lokalít:

- elektrárne, vodárne, plynárne,
- stavebný úrad atď.

Zamestnávateľmi:

- zamestnávateľmi z verejného aj zo súkromného sektora, sociálnymi a obecnými podnikmi,
- agentúrami podporovaného zamestnávania, agentúrami dočasného zamestnávania, personálnymi agentúrami atď.

S ďalšími subjektmi:

- sponzormi, donormi,
- exekútorskými úradmi,
- finančnými inštitúciami, bankami a nebankovými subjektmi,
- so stavovskými združeniami a so záujmovými spolkami (lesná správa, urbár, pozemkové spoločenstvá, Rotary kluby a pod.) atď.

Strategickou úlohou špeciálneho sociálneho poradenstva (ako súčasť rehabilitácie) je budovanie siete kľúčových lokálnych aktérov a jej koordinácia. Špecializované sociálne poradenstvo vystupuje ako iniciátor a koordinátor siete spolupracujúcich subjektov (zvoláva a organizuje stretnutia, vyhotovuje zápisy zo stretnutí atď.).

Pracovníci špecializovaného sociálneho poradenstva sa môžu zúčastňovať na procesoch plánovania a mať účasť na tvorbe rozvojových dokumentov. (napr. plán sociálnych služieb a iné). Pri týchto činnostiach úzko spolupracujú so samosprávou, ktorá je strategickým partnerom špecializovaného sociálneho poradenstva a má vytvárať podmienky pre sociálny rozvoj.

Špecializované sociálne poradenstvo pri siet'ovaní verejných služieb vychádza z jej špecifických potrieb, z personálnych a z odborných kapacít a z materiálnych možností. Takto chápaná práca si vyžaduje, aby členovia sociálneho zariadenia sa stali aktívnymi partnermi v regenerácii klientov, a to tým, že k nej sami prispievajú a budú spolurozhodovať o tom, čo sa týka ich života. Participácia by mala umožniť, aby do istej miery mali moc a kontrolu nad procesmi, do ktorých sa zapájajú.

Špecializované sociálne poradenstvo vykonávame v spolupráci so **siet'ou odborníkov** – so špeciálnym pedagógom, psychológom, psychiatrom, lekárom ako aj ÚPSVaR. V minulosti sa osvedčila dobrá spolupráca aj so samosprávou miest a obcí oboch okresov, pri riešení konkrétnych problémov (napr. neplnenie povinnej školskej dochádzky z dôvodu dysfunkčnosti rodiny, týranie člena rodiny). Spolupracovať chceme s právnikmi pracujúcimi v oblasti rodinného a trestného práva. Forma spolupráce s inými subjektmi bude v závislosti od problému sociálneho klienta, niekedy to bude distribúcia klienta, niekedy to môžu byť skupinové stretnutia rodín s odborníkmi na konkrétny problém pri výchove detí v adolescencii a pod. Spolupráca s miestnymi sociálnymi neziskovými či aj cirkevnými organizáciami sa preukázala plodnou a potrebnou najmä v záťažových situáciách života klienta (smrť člena rodiny, návrat z výkonu trestu odňatia slobody, živelné pohromy a pod.) a osvedčila sa. Každá inštitúcia zaoberajúca sa sociálno - psychologickými problémami klienta a tiež každé zdravotnícke zariadenie v okresoch, dostane informáciu o poskytovaní špecializovaného sociálneho poradenstva, kde budú zverejnené dostupné informácie ako kontaktná adresa, telefónne čísla, e-mailové spojenie.



Zoznam spolupracujúcich inštitúcií :

- UPSVR Pezinok a detašované pracovisko Senec, UPSVR Galanta
- Mestská polícia Senec, Jelka, Galanta, Okresné riaditeľstvo Policajného zboru Senec, Galanta
- Pediatri a obvodní lekári, špecializovaní lekári z okresu Senec, Pezinok a Galanta
- Sociálne odbory mestských a obecných úradov v okrese Pezinok a Senec, v okrese Galanta
- Katedra sociálnej práce FZaSP Trnavskej Univerzity v Trnave
- Ústav aplikovanej psychológie Fakulty sociálnych a ekonomických štúdií Univerzity Komenského v Bratislave
- Slovenská únia podporovaného zamestnávania, Bratislava
- Socioforum, nezávislá sociálna platforma, Nadácia SOCIA, Bratislava
- Miestne sociálne neziskové organizácie - Kaspian o.z., Mládež ulice, Ulita, DSS Domus Bene, APZ a OZ Inklúzia Bratislava, Rada pre poradenstvo v sociálnej práci Bratislava, ASSP Bratislava, OZ Sny Hestie Pezinok, Claudianum n.o. RS Modra, SPOSA Bratislava a SPOSA Dunajská Streda, OZ Danseria, atď.
- Miestne rozpočtové a príspevkové sociálne organizácie - DSS Integra Senec, DeD Nádej Bernolákovo, DSS pre deti a rehabilitačné stredisko ROSA Bratislava, DSS pre dospelých Báhoň, Miestny spolok SČK, DSS a Domov podporovaného bývania MEREMA Modra, Dom seniorov Veľký Biel, Domov sociálnych služieb Košúty, Arcidiecézna charita v Senci, Arcidiecézna charita v Galante atď.
- Miestne cirkevné sociálne zamerané organizácie - Betánia n.o., Kresťanská liga pre pomoc mentálne postihnutým na Slovensku Bratislava atď.