

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce  
sv. Alžbety v Bratislave

**SOCIÁLNY ROZVOJ S AKCENTOM  
NA ZVYŠOVANIE KVALITY  
SOCIÁLNEHO ŽIVOTA V  
SLOVENSKEJ REPUBLIKE**

(Zborník z odbornej konferencie)

Miloslav Hetteš, Gejza Adam, Andrea Hlinková



2014

HETTEŠ, M. – GEJZA, A. – HLINKOVÁ, A. 2014. Sociálny rozvoj s akcentom na zvyšovanie kvality sociálneho života v Slovenskej republike. Zborník z odbornej konferencie. Bratislava: VŠZSP sv. Alžbety. 169 s. ISBN 978-80-8132-129-0

---

Názov: Sociálny rozvoj s akcentom na zvyšovanie kvality sociálneho života v Slovenskej republike

Editori: Miloslav Hetteš, Gejza Adam, Andrea Hlinková  
Text prešiel jazykovou korektúrou

Recenzenti: prof. PhDr. René Lužica, ArtD. (Univerzita Palackého, Olomouc)  
doc. PaedDr. PhDr. Pavol Tománek, PhD. (Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave)

Vydavateľ: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Miesto vydania: Bratislava

Vydanie: prvé

Rok vydania: 2014

Počet strán: 169

Náklad: 40 kusov

Tlač: focusart s.r.o., Bratislava

Typ väzby: CD-Rom

ISBN 978-80-8132-129-0

EAN 9788081321290

**Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce  
svätej Alžbety, Bratislava, n. o.**

**Klub absolventov Alumni VŠZ a SP sv. Alžbety**

**a**

**Ústav bl. Z. Mallu - detašované pracovisko VŠZ a SP sv. Alžbety  
v Košiciach**

**SOCIÁLNY ROZVOJ S AKCENTOM NA ZVYŠOVANIE  
KVALITY SOCIÁLNEHO ŽIVOTA V SLOVENSKEJ  
REPUBLIKE**

**22. november 2014**

**Košice**

## Obsah

1 Správa o činnosti klubu absolventov ALUMNI Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave (Beáta Áčová).....	6
2 Kvalita života občana je výsledkom rozvoja spoločnosti (Alena Grondžák Pechová).....	10
3 Osobnostný a sociálny rozvoj poskytujúci zvyšovanie kvality sociálneho života seniorov (Dagmar Štiavnická, Radoslav Tóth) .....	14
4 Aplikácia pracovnej terapie v Harmónii n. o. Prievidza (Emília Čavojská).....	19
5 Koncepcia riešenia rómskej problematiky v európskom kontexte (Gejza Adam).....	33
6 Systém manažérstva kvality ako nástroj zlepšovania kvality života prijímateľov sociálnej služby v zariadení subsidium (Ingrid Ferencčíková) .....	43
7 Rodinné prostredie ako výrazný faktor ovplyvňujúci edukáciu žiakov nultých ročníkov (Jaroslav Ivančo, Peter Vansač, Gejza Adam) .....	51
8 Štandardizácia sociálnych služieb a ich vplyv na kvalitu života (Martina Pavlová, Martina Oravcová, Štefánia Telepjanová).....	64
9 Kvalita sociálneho života klientov odkázaných na opatrovateľskú službu (Michaela Bevelagua).....	71
10 Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj (ICSW) a jej význam pre sociálnu prácu (Miloslav Hetteš).....	80
11 Šikanovanie na školách ako sociálny problém (Miloš Onofrej) .....	93
12 Empatia a nie projekcia vo vzťahoch a riadení (Peter Slovák).....	100
13 Sociálny rozvoj s akcentom na zvyšovanie kvality sociálneho života v detských domovoch (Silvia Vadkertiová).....	108
14 Kvalita života prijímateľov v zariadeniach sociálnych služieb (Tímea Laššáková).....	115
15 Sociálne služby a marketing – áno či nie? (Tomáš Hudák) .....	144
16 Manažment zariadení sociálnych služieb (Viktória Šušňáková).....	151
17 Terénna sociálna práca na slovensku od roku 2002 po súčasnosť (Ž. Kollárová, L. Andrejiová).....	162
18 Záverečné slovo (Beáta Áčová) .....	168

# **1 Správa o činnosti klubu absolventov ALUMNI Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave**

**Report on the activities of the club ALUMNI  
St. Elizabeth University of Health and Social Sciences in Bratislava**

*Beáta Áčová*

## **Abstrakt**

ÁČOVÁ, Beáta: Správa o činnosti klubu absolventov ALUMNI Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave. - Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave. 2014.

Klub absolventov ALUMNI je organizáciou absolventov a podporovateľov Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. Zriaďovateľom klubu je škola. Klub sleduje všeobecne prospešné ciele a nie je založený na podnikanie. Je nepolitickým, dobrovoľným a záujmovým zoskupením občanov. Sídлом klubu je VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava.

## **Kľúčové slová**

Klub Alumni. Absolventi školy. Podporovatelia školy. Poslanie klubu. Vzájomná spolupráca. Profesionálny rozvoj. Prospešné ciele.

## **Abstract**

ÁČOVÁ, Beáta: Report on the activities of the club ALUMNI of College of Health and Social work st. Elizabeth in Bratislava. – St. Elizabeth University of Health and Social Sciences in Bratislava. 2014.

ALUMNI Club is an organization of absolvents and supporters of College of Health and Social work st. Elizabeth. Founders of the club is school. Club pursues charitable objects and is not based on business. It is a non-political, voluntary and interest grouping citizens. The headquarters of the club is College of health and Social work st. Elizabeth in Bratislava.

## **Keywords**

ALUMNI club, school graduates, supporters of the school, the mission team, mutual cooperation, professional development, beneficial goals.

## **ÚVOD**

Vážený pán rektor, ctení zahraniční a domácí hostia, milí kolegovia, absolventi, doktorandi i študenti.

Stretli sme sa na akademickej pôde na odbornej konferencii klubu absolventov ALUMNI Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. Táto konferencia je

## venovaná „**SOCIÁLNEMU ROZVOJU S AKCENTOM NA ZVYŠOVANIE KVALITY SOCIÁLNEHO ŽIVOTA V SLOVENSKEJ REPUBLIKE**“.

S radosťou som prijala pozvanie na túto odbornú konferenciu, práve tu u vás v Košiciach,

a bola mi zverená zodpovedná úloha – prezentovať činnosť klubu absolventov ALUMNI.

Na úvod by som vás v krátkosti oboznámila s činnosťou Alumni klubu.

ALUMNI klubu začal svoju činnosť, ako všetci dobre viete, 17.novembra roku 2012. Alumni klub je organizáciou absolventov a podporovateľov Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. Zriaďovateľom klubu je škola. Klub sleduje všeobecne prospešné ciele a nie je založený na podnikanie. Je nepolitickým, dobrovoľným a záujmovým zoskupením občanov. Sídлом klubu je VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava.

Absolventi Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety podporujú hlavné hodnoty získané na škole ďalším rozvojom, posilňovaním vzájomnej spolupráce, kontaktov a profesionálnym rozvojom.

Dlhodobým zámerom klubu je napomôcť trvalý rozvoj dôstojného života na Slovensku a v zahraničí najmä pomocou zdravotníckeho vysokého školstva, výchovou zdravotníckych pracovníkov, a to najmä v oblasti verejného zdravotníctva a sociálnej práce, ošetrovateľstva, rehabilitácie, laboratórnych vyšetrovacích metód pre domáce, štátne, verejné, súkromné, cirkevné a zahraničné zariadenia a štátne, verejné, súkromné, cirkevné zariadenia sociálnej práce a misie.

Klub pôsobí v duchu kresťanského humanizmu so zameraním na základné princípy kresťanskej zdravotníckej etiky a šíri odkaz sv. Alžbety, bratislavskej rodáčky, slúžiť chorým a chudobným bez rozdielu rasy, národnosti a náboženskej orientácie. Klub napomáha ďalšie vzdelávanie, vedeckú výchovu a vedecký výskum, ako aj praktické činnosti študentov. Pomáha viesť študentov a učiteľov k zásadám kresťanskej etiky a humanizmu a k zodpovednosti za osud spoločnosti, s odkazom chrániť život od počatia po dôstojnú prirodzenú smrť, a tak napĺňať odkaz sv. Alžbety, veľkej osobnosti zdravotníctva a sociálnej práce.

Činnosť klubu sa zameriava na plnenie svojho poslania najmä pomocou činností, akými sú konferencie absolventov, pomoc mladým absolventom, ďalšie vzdelávanie, vydávanie časopisov, šírenie informácií, udržiavanie databázy absolventov, pomoc pri výskume, pomoc pri hľadaní práce, dodržiavanie etiky, oceňovanie najlepších sociálnych pracovníkov a iné činnosti na princípe dobrovoľnosti.

Každá osoba, ktorá dokončila štúdium na Vysokej škole zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave, sa môže stať členom ALUMNI klubu. Každý člen klubu alebo zamestnanec školy sa môže stať čestným členom klubu. Okrem toho čestné členstvo môže byť udelené každému jednotlivcovi, ktorý sa zaslúžil o rozvoj poslania klubu. Každá osoba, ktorá chce aktívne napomáhať pri napĺňaní poslania klubu, sa môže stať pridruženým členom klubu. Členské poplatky zatiaľ nie sú stanovené, tzn. členstvo je zatiaľ bezplatné.

Správna rada má 15 členov. Na výkon úloh klubu si Správna rada zvolila pred rokom spomedzi seba 5 člennú Výkonnú radu, ktorá je súčasťou Správnej rady. Správna rada je volená spomedzi všetkých riadnych členov klubu. Riaditeľ pre profesijný rozvoj a vzťahy s absolventmi je menovaný školou.

Členovia Správnej a Výkonnej rady sa mesačne stretávali na riadnych zasadnutiach. Boli 2 x zvolené aj mimoriadne rokovania, za účelom prerokovania a schválenia Smernice p. rektora o zavedení a používaní interného systému kvality podľa § 87a zákona č. 131 Z. z. o vysokých školách.

Za poskytovanie aktuálnych a primeraných informácií členom klubu pomocou elektronickej pošty, webovej stránky a informačných listov bola zodpovedná správna rada.

Členovia správnej rady boli na rokovaníach pripravení a prezentovali všetko z oblasti svojich kompetencií.

Spoločenský výbor je zodpovedný za návrh a usporadúvanie podujatí, ktoré slúžia poslaniu klubu a spolupracuje s rozvojovým výborom pri usporiadaní podujatí na získavanie zdrojov. Tento výbor plánuje a organizuje rôzne podujatia na udržanie kontaktov a prepojení členov klubu so školou. Spomeniem aspoň niektoré:

Pri príležitosti Svetového dňa sociálnej práce sa v zariadení sociálnych služieb SUBSIDIUM Rožňava zúčastnili študenti detašovaného zariadenia na canisteterapii, muzikoterapii a vypočuli si prednášku na tému uplatnenia sociálneho pracovníka v zariadení sociálnych služieb.

Členovia Alumni klubu sa zúčastnili taktiež diskusného fóra k Medzinárodnému dňu sociálnej práce a k návrhu globálnej definície sociálnej práce na VŠZaSP v Bratislave.

Dňa 28. marca 2014 na Nám. 1 mája v Aule našej vysokej školy v Bratislave sa konalo diskusné stretnutie so zástupcami MPSVR SR k problematike „AKTUÁLNEHO STAVU PRÍPRAV NÁVRHU PRÁVNEJ ÚPRAVY SOCIÁLNEJ PRÁCE.“

V čase od 6–7.júna 2014 bola uskutočnená pracovná cesta výkonnej a správnej rady ALUMNI KLUBU v Poprade. Následne bola zrealizovaná návšteva Inštitútu Krista Veľkého v Žakovciach, ktorá bola prístupná všetkým záujemcom z radov absolventov školy ako aj súčasným študentom.

Náborový výbor je zodpovedný za pomoc pri získavaní nových členov klubu. Pomáha škole pri získavaní potenciálnych študentov magisterského a vyššieho štúdia. Tento výbor rozvíja povedomie o klube v rámci školy, iných vzdelávacích inštitúcií, v komunite sociálnych pracovníkov, na Slovensku a v zahraničí.

Rozvojový výbor vytvára podmienky na ciele úsilie klubu pre podporu študentov školy zo strany jej absolventov a sympatizantov. Zahrňuje to napríklad získavanie potenciálnych prispievateľov. Spolupracuje so školou s cieľom zabezpečiť využívanie všetkých zdrojov a spolupracuje s verejnými predstaviteľmi s cieľom lepšieho prepojenia s praxou a zvyšovania povedomia o škole.

Výbor pre profesijný rozvoj poskytuje absolventom informácie o možnostiach zvyšovania ich kariéry pomocou ďalšieho vzdelávania, pri dodržiavaní etických štandardov.

Základnú zodpovednosť za plnenie poslania klubu a za jeho aktivity má výkonná rada.

## **Záver**

Vážení kolegovia, absolventi vysokoškolského štúdia VŠZaSP sv. Alžbety, na záver môjho príhovoru vyjadrujem presvedčenie, že všetci, ktorí sa aktívne podieľajú na činnosti klubu ALUMNI, venujú sa sociálnej práci, pracujú s ohrozenými skupinami ľudí, pomáhajú riešiť problémy ľuďom, ktorí ich nedokážu vyriešiť sami, si dávajú za cieľ zlepšiť kvalitu života týchto skupín.

VŠZaSP sv. Alžbety pôsobí na Slovensku a v mnohých krajinách sveta už takmer 10 rokov a vychovala veľký počet kvalitných absolventov, ktorí sa výrazne uplatnili v mnohých náročných oblastiach spoločnosti. Združenia absolventov ALUMNI majú významné zastúpenie v mnohých krajinách.

V rámci aktivít ALUMNI programu plánujeme najmä:

- zlepšenie vzájomnej informovanosti,
- spoluprácu pri celoživotnom vzdelávaní,
- zasielanie elektronických informačných bulletinov,
- spoločné organizovanie odborných a spoločenských podujatí,
- ďalšie aktivity, ktoré vyplynú zo vzájomnej potreby.

Vážení prítomní, nech je pre Vás táto konferencia prínosom vo Vašej ďalšej zodpovednej práci, pri nadväzovaní nových a prehĺbovaní existujúcich kontaktov, výmeny skúseností s pedagógmi a odborníkmi, z iných tu prítomných vzdelávacích inštitúcií.

Verím, že atmosféra konferencie, kvalita prítomných osobností a význam informácií, ktoré na konferencii získate, naplnia poslanie VŠZaSP sv. Alžbety, ktorým je výchova zdravotníckych a sociálnych pracovníkov pre domáce a zahraničné zdravotnícke, sociálne, humanitárne, charitatívne a misijné aktivity.

Ďakujem za pozornosť.

## **Kontakt**

PhDr. Beáta Áčová, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce, sv. Alžbety Bratislava

Kontaktná adresa: Námestie 1.mája č. 1, Bratislava

Kontaktný e-mail: beata.acova@gmail.com



## 2 Kvalita života občana je výsledkom rozvoja spoločnosti

*Alena Grondžák Pechová*

Keď pápež Lev XIII. apeluje na štát, aby zmierňoval podľa noriem spravodlivosti postavenie chudobných, robí tak preto, lebo správne spoznal, že povinnosťou štátu je bdieť nad všeobecným dobrom a starať sa o to, aby každá oblasť spoločenského života, vrátane hospodárskej, pri rešpektovaní jej oprávnenej samostatnosti prispievala k jeho podpore. To však nesmie viesť k domnienke, že podľa pápeža Leva každé riešenie sociálnej otázky má pochádzať od štátu. Naopak, pápež viackrát zdôrazňuje nevyhnutné hranice zasahovania štátu a jeho inštrumentálny charakter, pretože jednotlivci, rodina a spoločnosť jestvovali už pred ním, a štát je tu na to, aby práva jedných i druhých chránil, a nie potláčal.” (Sv. Ján Pavol II.: Centesimus Annus )

Spoločnosť je historické spoločenstvo ľudí charakteristické vzájomnými vzťahmi, existujúce na určitom území. Spoločnosť je výsledkom dlhodobého historického, prírodného a spoločenského vývoja.

Sociálny život každého jedného člena v spoločnosti sa začína tým, že sa začlení do spoločnosti. Tento proces sa označuje pojmom socializácia. Je to učenie a adaptovanie sa podmienkam života v danej spoločnosti.

Na kvalitu života vzájomne pôsobia viaceré faktory, akými sú sociálne, zdravotné, ekonomické podmienky a mnohé iné, ktoré sa týkajú ľudského a spoločenského rozvoja, teda objektívnej a subjektívnej stránky kvality života.

Ako uvádza Sičák (2000, s.8) *„Životná úroveň vyjadruje predovšetkým materiálne a ekonomické podmienky, alebo prostriedky uspokojovania základných životných potrieb človeka, kým kategória spôsob života ich dáva do súvislosti so životnými prejavmi a formami a celkovým životným procesom, prostredníctvom ktorého ľudia aktívne podriaďujú podmienky života svojej uvedomelej kontrole. V súvislosti s porovnávaním spomínaných kategórií a s analýzou kategórie spôsobu života sa do centra pozornosti dostáva kategória životný štýl“.*

K objektívnej stránke kvality života patrí napĺňanie sociálnych a kultúrnych potrieb, na dobrom životnom pociť sa odráža subjektívna kvalita života.

Napredovanie a rozvoj našej spoločnosti sú viditeľné vo všetkých smeroch, ale nemožno si nevšimnúť, aká nestabilná a chaotická je v súčasnosti spoločnosť a tieto prejavy majú veľmi negatívny vplyv aj na rozvoj sociálneho života jej občanov. Posudzovať život jednotlivca je preto nevyhnutné posudzovať pohľadom na spoločnosť ako celok.

Na kvalite života členov spoločnosti majú svoj podiel nasledovné komponenty:

- potreby
- životné podmienky
- sociálne prostredie
- hodnotové orientácie
- životné činnosti, aktivity

Za prioritné považujem zo strany vládnych činiteľov vytvorenie stabilnej sociálnej politiky, ktoré by sa malo prejavovať v nasledovných oblastiach:

- aby rodina a rodinná politika bola v centre záujmu sociálnej politiky štátu;
- zabezpečiť, aby verejné zdravotníctvo poskytovalo kvalitnú zdravotnícku starostlivosť;
- vytvárať nové pracovné miesta, znížiť vysoký počet nezamestnaných, zaistiť spravodlivé odmeňovania za odvedenú prácu;
- zvýšiť kvalitu života staršej generácie a zabezpečiť dôstojný zvyšok života.

### **Rodina – základná bunka spoločnosti**

Podľa zákona 36/2005 Z. z o rodine, čl. 2, „Rodina založená manželstvom je základnou bunkou spoločnosti. Spoločnosť všetky formy rodiny všestranne chráni“.

Všade tam, kde muž a žena žijú spolu, vychovávajú deti, hovoríme o rodine. Rodina ako taká nie je schopná fungovať izolovane od spoločnosti, vždy bola, je a bude jej súčasťou, zdieľa jej normy, tradície.

Rodina ako základná bunka spoločnosti za mnohé tisícročia prešla výraznými zmenami. Alarmujúce za posledných niekoľko rokov sú hlavne čísla v oblasti rozvodovosti, znížil sa počet sobášov, znížila sa pôrodnosť. Vzástol počet detí narodených mimo manželstva, je výrazne badateľné starnutie populácie, ktoré sa prejavuje ako dôsledok odchodu mladých ľudí v produktívnom veku za prácou do zahraničia.

Výraznejší viac ako v minulosti je vysoký počet rodín, ktoré sa ocitli na hranici chudoby, rodiny, ktorých jediným príjmom sú dávky v hmotnej núdzi, ktoré im poskytuje štát.

### **Práca vnímaná ako zdroj kvality života občanov a spoločnosti**

V dnešnom svete je akákoľvek forma príjmu nutnosť. Byť zamestnaný a mať prácu je pre každého človeka nevyhnutné nielen pre zabezpečenie obživy rodiny, ale práca formuje postoje a životné hodnoty ľudí. S nezamestnanosťou ide ruka v ruku pokles životného štandardu rodín, objavujú sa zdravotné a sociálne problémy.

Často krát sme svedkami toho ako mnohí zamestnávateľa využívajú vo svoj prospech práve fakt že ich zamestnanci majú strach prísť o prácu a preto nie sú ničím výnimočné nízke mzdy a príliš vysoké nároky zo strany zamestnávateľov.

V určitých skupinách obyvateľstva a v niektorých regiónoch na Slovensku je nedostatok pracovných príležitostí veľmi výrazný, čo je pravdepodobne dôsledok pomalého riešenia otázok spojených s dlhodobou nezamestnanosťou, slabý a nekvalitný sociálny dialóg medzi kompetentnými v spoločnosti. Strata zamestnania má veľmi negatívny účinok na človeka, ktorý prácu stratí ale aj na jeho rodinu (strata finančných prostriedkov je často spojená s upadnutím do chudoby, so zvyšovaním sa zdravotných problémov – stres, depresie, alkoholizmus, drogy, samovraždy, upadá jeho sebavedomie, dôvera vo vlastné schopnosti a klesá životná úroveň). Štát by sa mal viac snažiť cez nástroje politiky na trhu práce podporovať a pomáhať občanom pri vytváraní nových pracovných príležitostí a zabezpečovať právo občanov na vhodné zamestnanie, ktoré bude spravodlivo ohodnotené.

### **Starostlivosť o zdravie – zdravý občan, a spokojní zdravotníci pracovníci**

Z môjho pohľadu ako občana a pacienta je súčasné zdravotníctvo na nepostačujúcej úrovni, nemocnice sú zadlžené a tieto problémy sa odrážajú aj na kvalite poskytovanej zdravotnej starostlivosti. Chýba kvalifikovaný zdravotnícky personál a množstvo práce, ktorú zdravotnícki pracovníci odvádzajú, nie je adekvátne ohodnotené. Bolo by nanajvýš potrebné, aby nedochádzalo k zadlžovaniu nemocníc, ktoré je historicky najväčšie za posledné roky. Vláda by mala vytvoriť podmienky pre ich finančnú stabilizáciu. Zdravie občanov je najväčšia devíza a zdroj bohatstva spoločnosti, ktorá má prispievať k zvyšovaniu kvality života občanov znižovaním úmrtnosti a chorobnosti.

### **Kvalita života starších ľudí a občanov so zdravotným postihnutím ako dôležitý determinant spoločnosti**

Kvalita života u ľudí v staršom veku je problém každej spoločnosti. Do komplexu, ktorý zaručuje plnohodnotnú účasť občanov, ktorí dosiahli dôchodkový vek, alebo občanov, ktorí sú ťažko zdravotne postihnutí na rozvoji spoločnosti patrí aj dostupnosť kvalitných sociálnych služieb a špecializovaných zdravotníckych služieb.

Kultúra vzťahu spoločnosti k jej starším ľuďom a osobám so zdravotným postihnutím musí vychádzať z účasti miestnych samospráv, samosprávnych krajov, občianskych združení a cirkví, odborov bývalých zamestnávateľov.

Pokiaľ u starého človeka nie je väzba na rodinu, alebo rodina zlyháva, potom je povinnosťou štátu prebrať povinnosti na svoje ramená a starostlivosť zabezpečiť vhodnými sociálnymi službami.

## **Sociálna politika ako nástroj na trvalý a udržateľný rast kvality života občanov**

Jedným z nástrojov ako zabezpečiť trvalý rast kvality života občanov v spoločnosti a tým aj zabezpečiť jeho základné ľudské práva /právo na rodinu, prácu, zdravie/ je kvalitné nastavenie sociálnej politiky.

Pre dobrý rozvoj spoločnosti a rast kvality života občanov by malo byť potrebné:

- posilňovať integritu spoločnosti na základe rovnakých práv sociálneho občianstva;
- výraznejšia koordinácia hospodárskej a sociálnej politiky;
- vláda vytvorí podmienky na profesijné zabezpečenie výkonu sociálnej práce.

### **3 Osobnostný a sociálny rozvoj poskytujúci zvyšovanie kvality sociálneho života seniorov**

*Dagmar Štiavnická, Radoslav Tóth*

#### **Abstrakt**

V príspevku sa zaoberáme koncepciou starnutia populácie ako aj osobnostným rozvojom, ktorý pomáha zvyšovať kvalitu sociálneho života starších ľudí. Zmena sociálneho postavenia a zmena životného programu pri odchode do dôchodku, ako aj pozitívny postoj k životu, poukazuje na dôležitý aspekt, pre dosiahnutie vyššej kvality života v procese starnutia. Je preto dôležité poukázať na seniorov ako na súčasť našej spoločnosti a podporiť proces aktívneho starnutia, zabezpečiť ich aktívnu integráciu do spoločnosti, v ktorej budú mať seniори vytvorené podmienky na osobnostný a sociálny rozvoj.

#### **Kľúčové slová**

Kvalita života. Seniори. Sociálny rozvoj.

#### **Abstract**

The paper deals with the concept of an aging population as well as personal development, which helped by the increasing quality of the social life of the elderly. Changing social status and changes in the life of the program on retirement, as well as a positive attitude to life, points to an important aspect to achieve a higher quality of life in the aging process. It is therefore important to highlight the elderly as part of our society and promote active aging process, to ensure their active integration into society in which seniors will create the conditions for personal and social development.

#### **Key words**

Quality of life. Seniors. Social Development.

#### **Úvod**

Ľudský život. Dve celkom obyčajné slová, a predsa niečím tak výnimočné. Ľudský život, proces výnimočný, tak zo sociálneho hľadiska, ako aj z biologického. Z čisto biologického hľadiska môžeme jasne povedať, že ako sa človek narodí, tak začína starnúť. Starnutie je proces, ktorý neobchádza ani jedného človeka, je to proces nezvratný, ktorého priebeh sa u jednotlivcov líši a je ovplyvňovaný mnohými vnútornými a vonkajšími faktormi. (Litomerický a kol., 1985).

Ako vo svete, tak aj v našej populácii sa zvyšuje podiel starých ľudí. Hoci je toto pribúdanie počtu pozitívnym javom rozvoja spoločnosti, lebo je priamym následkom zvyšujúcej sa životnej úrovne, prináša aj celý rad ekonomických, sociálnych, zdravotných a iných problémov, ktoré si vyžadujú naliehavé riešenia. (Bednárík, Bodnárová, 2005).

Po vstupe do starobného dôchodku zohráva v živote starnúceho jedinca veľmi dôležitú rolu „druhý životný program“, ktorý možno koncipovať predovšetkým na základe poznania potrieb starnúceho a starého človeka, ktoré sa nevzťahujú len na jeho zdravie a materiálno-finančné zabezpečenie, ale tiež na potrebu niekam patriť a byť milovaný a docenený. A práve v tejto životnej etape, v konfrontácii s úbytkom telesných a duševných síl potrebujú starší ľudia zdroje motivácie na hľadanie zmyslu života.

Možnosť tzv. aktívneho starnutia je veľmi dôležitá, nakoľko táto skutočnosť podporuje psychiku samotného starého človeka. Pod aktívnym starnutím máme na mysli zapájanie ľudí do činností rôzneho charakteru, ide o aktívne vyplnenie voľného času, ktoré majú pre túto cieľovú skupinu veľký význam. Tieto aktivity pomáhajú seniorom sa odosobniť od svojich často smutných myšlienok a takýmto spôsobom prekonať zložité životné obdobia.

Osobitnú a nenahraditeľnú pozíciu v spektre voľnočasových aktivít seniorov majú pohybové aktivity s priamym pozitívnym dopadom na zdravotný stav, teda na kvalitu života. Ozdravné a relaxačné pobyty ako aj pobyty v prírode majú veľký vplyv na dobré zdravie starších ľudí. Medzi ďalšie formy aktívneho starnutia môžeme jednoznačne zaradiť rôzne aktivity športového charakteru ako beh, rýchla chôdza, lyžovanie, to je iba pár tipov k tomu, ako si starší ľudia môžu v rámci možností aj naďalej udržiavať svoju fyzickú aktivitu a teda udržiavať sa vo forme. Medzi aktívne činnosti seniorov môžeme zaradiť aj prechádzky v parkoch, ktoré sú vo väčšine prípadov vyhľadávanou príjemnou aktivitou.

Mnohí starší ľudia vyhľadávajú aktívne činnosti, medzi ktoré môžeme zaradiť aj vzdelávacie aktivity (čítanie kníh, časopisov alebo internetu), navštevovanie najrôznejších organizovaných krúžkov alebo verejných prednášok a v neposlednom rade vzdelávanie na univerzitách tretieho veku. Sú to aktivity, ktoré cibria ich pamäť, zručnosti, ale aj vedomosti. Určite medzi súčasné aktivity zaradíme aj počítačové kurzy, kde sa seniori oboznamujú s počítačom a získavajú tak základné zručnosti. Nájdu sa aj seniori, a nie je ich málo, ktorí si svoju starobu radi spestria programom v kine, alebo divadle. Z kultúrnych aktivít ide o rôzne výstavy, vernisáže, konferencie, ktoré im prinášajú do života množstvo nových poznatkov, pohľadov a vedomostí. Ide o moment a o chvíle, kedy sa neizolujú od

spoločnosti, ale práve naopak, stále chcú byť súčasťou spoločenského života a diania v spoločnosti.

Zlepšiť kvalitu života v procese starnutia a následnej staroby môžeme práve prostredníctvom týchto aktivít zameraných nielen na posilnenie telesnej schránky, ale aj na posilnenie duševného zdravia, očistenie mysle od pochmúrnych myšlienok, zameraných na starnutie a na zdravotné problémy, ktoré ich vo vyššom veku čakajú. Ak sa človek dokáže naladiť do pozitívneho stavu prostredníctvom myšlienok zameraných na svetlú budúcnosť, tak posilní duševnú stránku svojej osobnosti, ktorá sa mu potom odmení ďaleko kvalitnejším životom.

Okrem týchto aktivít rovnako dôležitý je taktiež sociálny rozmer klienta a spolupodieľanie sa na jeho udržaní v optimálnej rovine. Mnohí seniori majú tendenciu si myslieť, že sú už pre spoločnosť nepotrební, že sú už zbytoční. Životnú spokojnosť starších ľudí môžeme vnímať práve v zmysluplnej činnosti, pretože dáva starnúcim ľuďom najsilnejšiu emočnú podporu v konaní dobra v prospech iných, v naplnení užitočnosti, dôležitosti a potrebnosti.

V živote seniorov je veľmi dôležitý aj iný sociálny rozmer, systém ochrany ľudských práv seniorov. Práve seniori sú často tá zraniteľná skupina ľudí, ktorí nevedia a nepoznajú svoje práva. Dôležitú úlohu tu však zohráva úroveň sociálnej ochrany ako systém ochrany ľudských práv, v ktorom pôsobí aj systém sociálneho zabezpečenia ako komplexný systém inštitúcií, nástrojov a vzťahov, ktoré plnia sociálne, ekonomické a etické funkcie, ktoré umožňujú zachovať seniorovi jeho miesto v spoločnosti, a to pri rešpektovaní jeho jedinečnosti a ľudskej dôstojnosti. (Tomanová, 1999).

Rešpektovanie ľudských práv znamená uskutočňovať pozitívny prístup k schopnostiam, vlohám a zručnostiam klienta, na poznaní ktorých sa budujú ďalšie postupy, využívajú sa na čo najdlhšie udržanie osobnej nezávislosti a plnosti života každého človeka. (Slovák, 2012).

Základnou finančnou istotou v období staroby je starobný a invalidný dôchodok. Dôchodkové zabezpečenie a naň nadväzujúce dávky a služby sociálnej starostlivosti najvýznamnejšie prispievajú k upevneniu sociálnych istôt starších ľudí (Krajčík, 2000).

Rozvoj osobnostného potenciálu a zvýšenie ich vedomostnej úrovne ako aj podpora medzigeneračného dialógu a predchádzanie sociálnej izolácie seniorov, do ktorej sa dostávajú na konci ekonomicky aktívneho obdobia svojho života pri odchode do dôchodku, je v tomto

období veľmi dôležitá. V tejto dobe sa starší ľudia musia učiť novým adaptačným stratégiám, aby si navykli na nové životné podmienky.

## **Záver**

Vhodné prostredie, častý styk s najbližšími majú nenahraditeľnú úlohu v emocionálnej, sociálnej i psychologickej rovine staršieho človeka v čase, keď jeho zdravie slabne, zužujú sa sociálne kontakty a narastá závislosť od pomoci. Najdôležitejším prvkom v pomoci staršiemu človeku vyrovnáť sa so zmenami, ktoré prináša obdobie starnutia je práve rodina.

Spoločnou cestou, ako prežiť toto obdobie čo najkvalitnejšie, je adaptácia na starobu a akceptácia samého seba ako starého človeka, ktorý niečo síce stratil, ale môže toho i veľa získať. Dobrá sociálna adaptácia je potrebná v každom veku, ale zvlášť v rizikových obdobiach života človeka, ku ktorým patrí najmä vyšší vek.

Starnutie populácie je v súčasnej dobe považované za jednu z najvýraznejších výziev budúceho rozvoja spoločnosti. Snahou spoločnosti je zlepšiť starším ľuďom ich kvalitu života, zabezpečiť ekonomickú a sociálnu istotu, ako aj nerušené a spokojné starnutie a starobu, až do vysokého veku.

Je veľmi dôležité, zapájať starších ľudí do aktívneho života, do aktívneho spoločenského diania, ako kultúrneho života, tak aj politického. Nastávajúca generácia seniorov sa od tých predchádzajúcich líši väčšími nárokmi na životnú úroveň, na rozsah služieb, vyšším vzdelaním, s ktorým súvisí i väčšie sebavedomie a širšie záujmy, ale aj individuálna nezávislosť seniorov, ktorí si zaslúžia našu pozornosť a náš obdiv.

V našom príspevku sme chceli poukázať na skutočnosť, aký je dôležitý osobnostný a sociálny rozvoj starších ľudí, ktorý je zárukou osobnej spokojnosti a vedie k dôstojnému prežívaniu a k zvyšovaniu kvality sociálneho života seniorskej populácie.

*„Hlavným poslaním každého z nás je byť*

*človekom zodpovedným vo všetkých rovinách, byť zodpovedný k sebe samému, k okolitému svetu, ktorého sme aj my neoddeliteľnou súčasťou“*



## **Zoznam použitej literatúry**

BEDNÁRIK, R., BODNÁROVÁ, B. 2005. *Starnutie populácie – výzva na zmeny v službách pre starších ľudí*. Bratislava: Stredisko pre štúdium práce a rodiny, „Rodina a práca“. 2005. 14 s.

KRAJČÍK, Š. 2000. *Geriatría*. Trnava : SAP- Slovak Academic Press, 2000. s. 16-66. ISBN 80-88908-68-X.

LITOMERICKÝ, Š. - KRAJČÍK, Š. 1985. *Starý človek v rodine*. 1. vyd. č. 1134/83-B/11, Bratislava : ÚZV, 1985. s. 3-35.

SLOVÁK, P. 2012. *Emocionalita a rešpektovanie ľudských práv v rozmere komunikácie alebo manuál pomáhajúcej profesie*. In MIKUŠ, T. (eds.) *Trinásta komnata*. Zborník z medzinárodnej konferencie. Trnava: Úrad TTSK. ISBN 978-80-971062-0-1, s. 48-59.

TOMANOVÁ, V. 1999. *Sociálne služby ako nástroj sociálnej pomoci*. In: *Problémy seniorov na konci storočia*. Eds. L. Hegyi et al. Bratislava: RETAAS, 1999. 17 s. (Tomanová, 1999, s.15).

### **Autor**

PhDr. Dagmar Štiavnická, DiS., doktorand PhD.

VŠZaSP sv. Alžbety, Bratislava

Katedra sociálnej práce

841 03 Bratislava, Slovakia

E:mail: stiavnickada@gmail.com

### **Spoluautor**

PhDr. Radoslav Tóth, DiS., doktorand PhD.

VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava

Katedra sociálnej práce

841 03 Bratislava, Slovakia

E-mail: rt8174@gmail.com

## 4 Aplikácia pracovnej terapie v Harmónii n. o. Prievidza

*Emília Čavojská*

### **Abstrakt**

Problematika bezdomovectva sa týka celej spoločnosti nielen dotknutých jedincov. V príspevku sa venujeme tejto problematike v kontexte sociálnych služieb poskytovaných v útulku so zameraním na pracovnú terapiu.

### **Kľúčové slová**

Bezdomovec. pracovná terapia. Sociálna práca. Sociálne služby. Útulok.

### **Abstract**

The issue of homelessness affects the whole society, not only affected individuals. This article deals with this issue in the context of social services provided at the shelter with a focus on occupational therapy

### **Key words**

Homeless. Occupational therapy. Social work. Social services. Shelter for the homeless.

### **Úvod**

„ Tak ako sa mení naša spoločnosť, mení sa aj spektrum sociálnopatologických javov, ktoré okrem závislostí na drogách, teda psychoaktívnych látkach zahŕňa aj také nežiaduce fenomény, akým sú kriminalita, sociálna inklúzia, chudoba, násilie v rodinách “ (Macháľková a kol., 2010, str. 27)

Bezdomovectvo je „ spoločenský jav, ktorému predchádza správanie a procesy vedúce k strate zázemia, životných istôt a k spoločenskému vylúčeniu“ (Mareš,P.,1999, str. 58). Problém bezdomovectva sme začali vnímať až po roku 1989. Pred týmto rokom režim neprispôsobivých občanov zatváral do väzenia, aby neboli na očiach verejnosti. Väčšina ľudí pri pomenovaní bezdomovec si predstaví postávajúcu, popíjajúcu osobu, ktorá pýta peniaze, niektorí si pomyslia na zamrzajúceho chudáka, otravného žobráka, vyberača kontajnerov a pod. Bezdomovec je človek, ktorý sa vymyká zo spoločnosti už na prvý pohľad svojim oblečením alebo nedodržiavaním hygieny. Z dôvodu zisku financií, zvyškov jedla alebo inej pomoci vyhľadáva miesta, kde sa pohybuje vysoký počet obyvateľov. Medzi takéto miesta radíme okolie nákupných centier, autobusové a vlakové stanice, blízke okolie obytných zón.

Bezdomovci sú veľmi rôznorodá skupina obyvateľov, v ktorej môžeme nájsť ľudí inteligentných, ľudí s duševnou poruchou, alkoholikov ale aj abstinentov.

Negatívne postoje spoločnosti voči bezdomovcom pramenia z ich nedodržovania pravidiel a neriadenia sa normatívnym poriadkom spoločnosti. Porušovanie systému hodnôt a noriem vedie k ich izolovaniu a marginalizácii. Život „na ulici“ nie je vhodný na udržanie sociálnych vzťahov, tvorbe zázemia a rozvoj osobnosti človeka. Život bez citových väzieb prináša ďalšie problémy na zdraví, výzore, návykoch, cieľoch, myslení a komunikácii. Kvôli svojmu spôsobu života sa stávajú pre ostatných ľudí nedôveryhodnými a neprispôsobivými, tými, ktorí vzbudzujú odpor, strach alebo ľútosť, môžu prebývať v prístrešku, ubytovni, nocľahárni, opustenom dome, v pivniciach či v kanáli. Bezdomovcov radíme medzi najzraniteľnejšie skupiny obyvateľstva.

V súčasnosti rozlišujeme :

- **krátkodobé bezdomovectvo** – väčšinou je dôsledkom straty zamestnania, rozvodu, smrti blízkej osoby alebo je dôsledkom inej akútnej núdze, kedy pri okamžitej a účinnej pomoci je pravdepodobné, že takto núdzny jedinec neostane dlhodobo na ulici a dokáže sa začleniť do spoločnosti,
- **dlhodobé bezdomovectvo** – na ulici žije dlhodobo, po roku až dvoch takého života sa nedokáže úspešne vrátiť do spoločnosti. Väčšinou to spôsobuje alkoholizmus, drogová závislosť, absencia rodiny, narušené rodinné vzťahy a dlhodobá nezamestnanosť. To všetko má vplyv na stratu pracovných návykov, sebadôvery, sebaúctu a sociálne väzby.

Príčiny bezdomovectva môžu byť subjektívne. Súvisia s minulosťou, sociálnym postavením a rodinným zázemím, zdravotným stavom, schopnosťami a danosťami konkrétneho človeka.

Medzi najčastejšie subjektívne príčiny patria:

- vzťahové problémy v rodine;
- úmrtie partnera, rodičov;
- zdravotné postihnutie;
- strata zamestnania, znevýhodnenia na trhu práce;
- migrácia za prácou do veľkých miest;
- strata bytu v dôsledku podvodu, právneho nároku inej osoby;
- odchod z detského domova, psychiatrickej liečebne;

- návrat z výkonu trestu odňatia slobody;
- sklon k nekonvenčnému spôsobu života ako riešenia problémov;
- rôzne druhy závislostí.

### **Cesty k riešeniu bezdomovectva**

V minulosti boli všetky služby pre ľudí bez domova organizované nadšencami, kresťanskými organizáciami, neskôr občianskymi združeniami. Nárast počtu odkázaných ľudí začal volať po zedefinovaní zariadení do zákona a systém pomoci ľuďom bez domova sa zmenil.

Kľúčom k riešeniu tohto problému je komplexný prístup, ktorý sa rieši na viacerých úrovniach. Týka sa materiálnej, zdravotnej, právnej a sociálnej pomoci. K riešeniu sa musí zapojiť tak bezdomovec ako aj spoločnosť.

Výraz bezdomovec ani osoba bez domova sa nepoužíva. Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. hovorí o fyzickej osobe, ktorá nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb a ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať. Zákon o pomoci v hmotnej núdzi používa výraz občan v hmotnej núdzi.

Celospoločenská starostlivosť o bezdomovcov pripadla na úrady práce sociálnych vecí a rodiny, pri ich evidovaní ako uchádzačov o zamestnanie a poberateľov dávky v hmotnej núdzi, a mestá a obce, v ktorých katastri sa takýto občania zdržiavajú. Mesto poskytuje v zmysle zákona o sociálnych službách sociálne poradenstvo, pomoc pri vybavovaní dokladov, poskytovanie sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb. Väčšina zariadení sociálnych služieb pre fyzické osoby bez ubytovania má nízkoprahový charakter, kde sú pravidlá a predpisy jednoduché, aby ich dokázala splniť a akceptovať väčšina odkázaných. Je ľahko dostupnou najmä vzhľadom na miesto, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava a na výšku úhrady za sociálnu službu. Medzi zariadenia sociálnych služieb krízovej intervencie s pobytovým charakterom patrí aj útulok. Podľa § 26 zákona o sociálnych službách sa v útulku fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá nemá zabezpečené ubytovanie alebo nemôže doterajšie bývanie užívať poskytuje:

- ubytovanie na určitý čas;
- sociálne poradenstvo;
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov;

- pracovná terapia;
- nevyhnutné ošatenie a obuv;

a utvárajú podmienky na:

- prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín;
- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny;
- pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva ;
- záujmovú činnosť.

Sociálna práca s ubytovanými osobami sa má zameriavať na :

- sociálnu diagnostiku;
- sociálne poradenstvo;
- pomoc pri spracovaní žiadosti o dávku v hmotnej núdzi, starobný alebo invalidný dôchodok, úľavy poskytované zo stany mesta;
- individuálne rozhovory;
- pomoc pri sprostredkovaní zamestnania;
- pomoc pri zabezpečení alternatívneho ubytovania;
- rekvalifikačné kurzy;
- pracovná terapia;
- tréning sociálnych zručností.

V meste Prievidza poskytovanie sociálnych služby v útulku zabezpečuje Harmónia n. o., ktorú zriadilo mesto ako prevádzkovateľa sociálnych služieb v zariadení núdzového bývania a útulku. „ Nezisková organizácia je v bežnom európskom poňatí organizácia zriadená iným subjektom ako štátom. Jej primárnym účelom nie je vytváranie zisku. Pokiaľ spotrebováva peniaze, alebo vytvára zisk, investuje ich výhradne do svojich definovaných aktivít v sfére verejného záujmu, to znamená v ochrane prírody, pamiatok, v kultúre, v zdravotníctve, vzdelávaní, v sociálnych veciach.“ (Matoušek, 2003, str. 123).

Podmienky poskytovania sociálnych služieb v n. o. Harmónia sú zakotvené vo Všeobecne záväznom nariadení mesta č. 118/2011 v znení Doplnkov č. 1 a č. 2, kde sú presne stanovené podmienky prijatia do zariadenia a určená výška úhrady za poskytnutú sociálnu službu.

Útulok je pobytové sociálne zariadenie s celoročnou prevádzkou s kapacitou 15 miest pre mužov a 5 miest pre ženy. V dvojpodlažnom objekte sú 4 izby. 2 samostatné sociálne

zariadenia s WC a sprchovacím kútom, dve kuchynky, kancelária správcu, skladové a pivničné priestory. V prípade výrazného poklesu teploty v zimných mesiacoch sa kapacita na nevyhnutný čas rozširuje o 13 lôžok. V prípade potreby a voľnej kapacity slúži útulok aj ako nocľaháreň. Podmienky prevádzky útulku upravuje vyhláška MZ SR č. 259/2008 Z. z. z 18. júna 2008 o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. Financovanie prevádzky je zabezpečené z dotácie Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, príjmov od klientov a darcov.

O prijatí a dobe poskytovania sociálnej služby v útulku rozhoduje riaditeľka neziskovej organizácie v úzkej spolupráci s odborom školstva a starostlivosti o občana mestského úradu. Organizácia uzavrie s prijímateľom zmluvu o poskytovaní sociálnej služby. Podkladom pre uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v útulku je žiadosť, potvrdenie zdravotníckeho zariadenia o zdravotnom stave, doklad totožnosti a potvrdenie o príjme. Súčasťou zmluvy je prevádzkový a ubytovací poriadok, s obsahom ktorého sa klient oboznámi a je povinný ho dodržiavať.

Podľa písm. A bod 3 Prevádzkového a ubytovacieho poriadku útulku n. o. Harmónia je ubytovaný povinný:

- v súlade s VZN vopred platiť za poskytnutú sociálnu službu,
- prichádzať do zariadenia sociálnych služieb v čase od 17.00 h do 21.00 h,
- v prípade potreby po predchádzajúcej dohode so správcom zariadenia môže prísť do zariadenia i po 21.00 hodine,
- pri vstupe sa preukazovať hodnoverným dokladom totožnosti,
- vstupovať do útulku bez požitia alkoholu a iných návykových látok, v prípade zistenia požitia týchto látok nebude dotknutému vstup do útulku umožnený,
- po príchode do útulku vykonať osobnú hygienu,
- v čase od 22.00 h do 06.00 h dodržiavať nočný pokoj a vyvarovať sa akýchkoľvek činností, ktoré by mohli rušiť ostatných ubytovaných pri odpočinku,
- dodržiavať čistotu a poriadok v objekte podľa pokynov správcu a denne sa
- podieľať na upratovaní a čistení priestorov útulku podľa pokynov správcu,
- dbať o hospodárne využívanie energií slúžiacich na prevádzku objektu,
- v prípade úmyselného poškodenia zariadenia objektu túto škodu nahradiť,
- dodržiavať zásady občianskeho spolunažívania a dobrých mravov,
- v prípade návštevy túto bezodkladne ohlásiť správcovi útulku, ktorý jej prichod

- zaeviduje, návštevník sa zdrží v útulku len na nevyhnutný čas a v prítomnosti
- správcu útulku,
- pri nástupe, resp. počas pobytu v zariadení oznámiť štatutárnemu zástupcovi
- organizácie svoj zdravotný stav, ktorého charakter a prejavy by mohli znamenať
- nebezpečenstvo pre jeho samého alebo ostatných ubytovaných.

Podľa bodu 4 je ubytovaným zakázané:

- vykonávať akékoľvek zmeny a opravy na zariadeniach a vnútornom či vonkajšom vybavení objektu útulku,
- manipulovať s vyhrievacími telesami,
- prinášať a skladovať alkoholické nápoje, strelné zbrane, výbušniny, ľahko zápalné a toxické látky,
- fajčiť a požívať alkoholické nápoje a iné návykové látky v objekte útulku,
- používať otvorený oheň okrem nevyhnutných prípadov použitia sviečok v čase výpadku elektrickej energie,
- chovať v objekte domáce a iné zvieratá.

Prijatím novely zákona o sociálnych službách od účinnej 1.1.2014 sa v útulku zabezpečuje pracovná terapia ako „odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účely obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti“.

Od mája 2014 vediem pracovnú terapiu. V pivničných priestoroch sme zriadili dielňu, ktorú si klienti spoločnými silami vymaľovali a zriadili nábytkom, ktorý bol nevyužitý v zariadení alebo darovaný od kolegýň, ktoré menili nábytok vo svojich domácnostiach. Za túto pomoc im aj touto cestou ďakujem.

Klientela zariadenia je rôznorodá. Veľkú časť klientov tvoria starobní a invalidní dôchodcovia, ktorí nemajú záujem o poskytovanie sociálnych služieb v inom druhu zariadení sociálnych služieb. Dôvody a príčiny prečo sú našimi klientmi sú rôzne. U niekoho je to problém s alkoholom, u iného nízky príjem, nezamestnanosť, mentálna disabilita, u niekoho lenivosť, ale aj rezignácia na svoj stav. Prvým krokom keď som prišla do zariadenia, bolo zoznamovanie sa s klientmi a získavanie sociálnej anamnézy - toto prebiehalo niekoľko

týždňov. Zbieranie informácií je v rámci práce s klientom jednou z najdôležitejších fáz. Dôkladné spracovanie údajov o klientoch tvorí základ ďalšej spoločnej práce.

Na základe zistených skutočností mám jednotlivých klientov zaradených do určitých skupín a pri realizácii pracovnej terapie sa snažím vychádzať z týchto informácií. Medzi klientmi sú ľudia, ktorí sa snažia svoju chybu napraviť a robia všetko preto, aby nemuseli sociálne služby využívať dlhodobo. V našom zariadení sa to týka hlavne klientov, ktorí do zariadenia nastúpili tento rok. V rámci pracovnej terapie sa venujeme aktivitám ako je decoupage na rôzne materiály (taniere, šperkovnice, obrázky, sololit), výroba bižutérie, pletenie a háčkovanie, aranžovanie kytíc, výroba kvetov z listov a organzy, výroba náhrobných vencov, varenie a pečenie, šitie sedákov, oprava posteľnej bielizne a pod.. Klienti zabezpečujú v rámci pracovnej terapie údržbu a pomoc pri realizácii japonskej záhrady, renováciu nábytku a záhradnej dekorácie, kladenie dlažby. V zariadení núdzového bývania bolo vybudované detské ihrisko a oddychová zóna. Na ich príprave a uvedení do prevádzky sa zúčastňovali aj klienti útulku.

Rok 2014 bol pre Útulok n. o. Harmónia v Prievidzi veľmi plodný v činnostiach, ktorých hlavnými aktérmi boli klienti zariadenia. Prílohou tohto príspevku sú obrázky niektorých aktivít pracovnej terapie.

## **Záver**

„Bezdomovcom môže byť ktokoľvek. Muž, žena, dieťa, celé rodiny, mladý, starý, chorý, zdravý, zamestnaný, nezamestnaný, závislý alebo abstinent, bývalý väzeň, týraná žena či mladík z detského domova. Jednotný opis neexistuje. Táto skupina zahŕňa tak žobráka a povalujúceho sa opilca, ako aj predavača Nota bene, či slušne upravených pánov a panie.“ (Beňová, 2008, str. 10).

Za pol roka práce v útulku som získala prehľad o klientoch a ich charakteroch a temperamente. K jednotlivým klientom sa snažím pristupovať aj v rámci pracovnej terapie individuálne a dokážem akceptovať autonómiu každého klienta. Snažím sa robiť prácu nad rámec pracovnej terapie a som každému nápomocná pri riešení problémov. Dala som si za cieľ nasmerovať klientov k porozumeniu sebe a iným, formovaniu dobrých medziľudských vzťahov v zariadení, zvládnutiu vlastného správania, získavaniu základných sociálnych zručností pre riešenie problémov, pri komunikácii a vzájomnej spolupráci, akceptovaniu rôznych typov ľudí, názorov, ale aj získavanie pozitívneho postoja k sebe.



## **Použitá literatúra**

Beňová, N.: 2008. Bezdomovci, ľudia ako my. Košice: o. z. Proti prúdu, 2008. 75 str. ISBN 978-80-969924-1-6

Macháľková, M. et. al.: 2010, Dialógy o závislostiach. Bratislava: TakeOff Advertising, 2010. 239 str. ISBN 978-80-970340-9-3

Mareš, P.:1999. Sociologie nerovnosti a chudoby. Praha 1999, ISBN 80-85850-61-3

Matoušek, O.: 2003. Slovník sociální práce. Praha:Portál, 2003, 288 str. ISBN 80-7178-549-0

Prevádzkový a ubytovací poriadok útulku – zariadenia sociálnych služieb

VZN č. 118/2011 o poskytovaní sociálnych služieb v meste Prievidza

Zákon č. 599/2003 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi v znení neskorších predpisov

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

## **Kontakt**

Mgr. Emília Čavojská

Mestský úrad Prievidza

Námestie slobody č. 14, 97101 Prievidza

Kontaktný email: cavojskam@gmail.com

Príloha

Ukážky výsledkov pracovnej terapie klientov zariadenia Harmónia n. o.



Obrázok č. 1- výroba smútočných vencov



Obrázok č. 2- výroba smútočných vencov





Obrázok č. 3- výroba smútočných vencov



Obrázok č. 4- výroba smútočných vencov





Obrázok č. 5 – decoupage - obraz



Obrázok č. 6 – decoupage - šperkovnica





Obrázok č. 7 – decoupage - šperkovnica

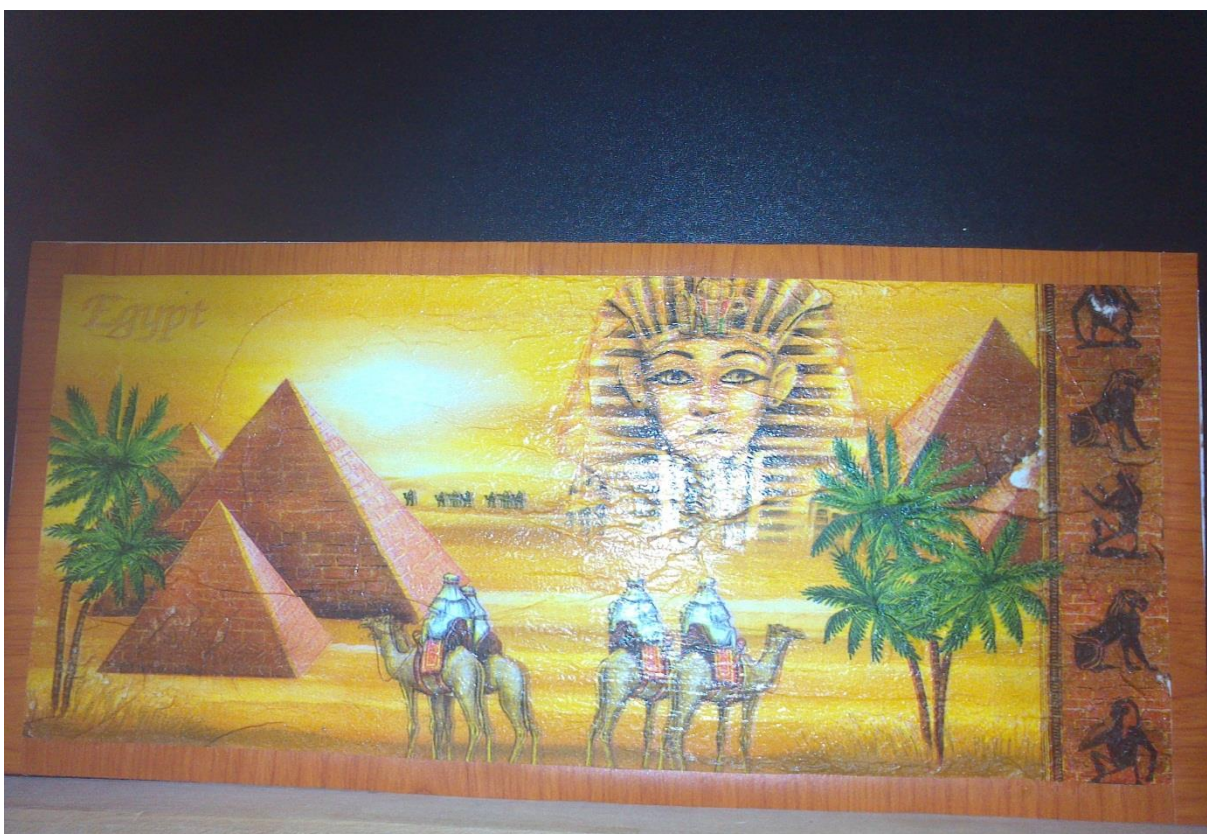


Obrázok č. 7 – olejový obraz autor J.H.





Obrázok č. 8 – výroba dekorácie z organzy



Obrázok č. 9 – výroba obrázkov pomocou decoupage





Obrázok č. 10 – decoupage na tanier

## 5 Koncepcia riešenia rómskej problematiky v európskom kontexte

*Gejza Adam*

Podstatou koncepcie riešenia problémov Rómov v EÚ je ich integrácia do spoločnosti.

Je potrebné rozobrať túto problematiku do dôsledkov, musíme sa sústrediť na tie najzávažnejšie problémy z riešení, ktorých vyplývajú možné smerovania prevencie tak závažnej problematiky akou je bezpochyby chudoba a z nej vyplývajúca núdza nielen v rómskych osadách, ale aj celkove u príslušníkov Rómskej národnostnej menšiny.

Pri zohľadnení súčasného stavu riešenia rómskej problematiky a skutočnosti, že ide o jednu z priorít vlády SR, je nevyhnutné do riešení zahrnúť aj možnosti prevencie tejto citlivej a chýlostivej problematiky.

K tomu aby sme mohli kvalifikovane nastaviť možné opatrenia napomáhajúce prevenciu, je potrebné predovšetkým definovať súčasný stav a jeho príčiny.

V tejto súvislosti je vysoko aktuálna potreba definovania a určenia kľúčových problémov, ujasnenia vzťahov medzi príčinami a ich následkami, nastavenie účinných riešení a prijatie konkrétnych opatrení ako vo všeobecnej rovine, tak aj na úrovni konkrétnych miestnych podmienok v jednotlivých lokalitách ako aj v členských štátoch EÚ.

### **Súčasný stav**

Územia, ktoré obývajú Rómovia v EÚ sú nerovnomerné – ich najvyššia koncentrácia je v postkomunistických krajinách, na týchto územiach žije približne 2/3 Rómov.

Miera chudoby a z nej vyplývajúcej núdze Rómov v EÚ je určovaná viacerými základnými faktormi:

- úrovňou regiónu jeho ekonomickou situáciou;
- štruktúrou nezamestnanosti a možnosťami trhu práce;
- vzdelanostnou štruktúrou;
- typom infraštruktúry a v nadväznosti na to mierou ich integrácie, resp. segregácie



(všeobecne je známe, že čím viac je rómska komunita segregovaná, tým je jej miera chudoby vyššia).

Rómovia v EÚ sú v zásadnej miere limitovaní podmienkami, v ktorých žijú a prostredím, z ktorého pochádzajú. Život Rómov je závislý od miery ich priestorovej a sociálnej segregácie, resp. integrácie.

Podmienky bývania Rómov žijúcich v integrovaných a segregovaných oblastiach sa výrazne líšia. Na Slovensku máme evidovaných približne 650 rómskych osídlení mestského aj vidieckeho typu. Z celkového počtu 620 rómskych osídlení je 154 situovaných mimo miest a obcí a 466 osídlení sa rozprestiera na okraji, resp. v tesnej blízkosti miest či obcí.

Charakteristickými znakmi sú veľmi nízke príjmy, dlhodobá nezamestnanosť, závislosť na dávkach sociálnej pomoci a nízke uplatnenie na trhu práce najmä z dôvodu nedostatočného, resp. chýbajúceho vzdelania a odbornej kvalifikácie Rómov.

Okrem všeobecne známych faktorov sociálneho a spoločenského vylúčenia príslušníkov RNM, ktorými sú najmä nízka sociálna úroveň, nezamestnanosť, katastrofálne bytové podmienky, prevažujúci zlý zdravotný stav. V dôsledku týchto faktorov narastajúce interetnické napätie sú základným komplexom faktorov, ktoré sťažujú a zároveň bránia plnohodnotnému integrovaniu sa Rómskej národnostnej menšiny do spoločnosti.

V tejto nadväznosti zásadným spôsobom limituje uplatnenie sa Rómov v nových spoločenských pomeroch predovšetkým nízka vzdelanostná a kvalifikačná úroveň, ktorá zároveň obmedzuje ich uplatnenie sa na trhu práce a je dôvodom ich znevýhodneného postavenia v spoločnosti.

Zakoreneným spôsobom riešenia sociálnej odkázanosti z dôvodov tzv. bezvýchodiskovej situácie sa stalo využívanie sociálnej starostlivosti štátu založenej na výške príjmov podľa počtu detí. Tento fakt je častým dôvodom toho, že rodiny detí cieľovej skupiny sú nútené po ukončení povinnej školskej dochádzky odhlásiť deti zo škôl, najmä z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na zabezpečenie detí povinnou materiálnou výbavou pre ich začlenenie do školského procesu, preto zvolia možnosť poberať na tieto deti sociálnu podporu, a tak aspoň čiastočne riešiť svoju situáciu.

## Negatívne dôsledky

prírastok detí je chápaný ako na zdroj príjmov a potláčaná je povinnosť starostlivosti o ich výchovu a zabezpečenie ich začlenenia sa do spoločnosti;

- a) škodlivosť pre deti, ktoré sa v konečnom dôsledku takto dostanú v dospelom veku do rovnakej situácie s perspektívou rovnakého spôsobu jej riešenia;
- b) negatívny vplyv komunity, zapríčiňujúci z nečinnosti oddávaniu sa negatívne mu spôsobu života – alkohol, drogy, sex, kriminalita;
- c) spohodlnenie - strata záujmu o hľadanie iných ciest a možností pre začlenenie sa do spoločnosti;
- d) priveľká, až návyková závislosť na pomoci zvonku;
- e) extrémny nárast rómskej populácie v prostredí v ktorom aj zostávajú s prevzatými návykmi a spôsobom prístupu k životu.

Všeobecná charakteristika sociálne slabých rodín s deťmi cieľovej skupiny je, že v dôsledku starosti o prežitie rezignovali na možnosti uplatnenia sa cez vzdelanie. V komunitách je hodnota vzdelania potlačená možnosťami krátkodobých príležitostných zárobkov.

Rodičia, ani žiadne iné podnety z komunit v osadách nemotivujú deti k vzdelávaniu a k práci. Všeobecne prijímaná skúsenosť v týchto komunitách je, že miestom pre ich život môže byť len sociálne dno. Takto si mladšie generácie osvojujú správanie sa komunity, v ktorej žijú.

V záujme riešenia tzv. Rómskej problematiky, resp. prijatím rôznych opatrení k pomoci pri riešení – tzv. začleňovania sa príslušníkov RNM do spoločnosti bolo v posledných obdobiach prijatých množstvo programov, projektov, opatrení, či už na legislatívnej, vládnej, regionálnej, ale i na lokálnej úrovni.

Napriek tomu, že obsahovali presné charakteristiky aktuálneho stavu a v mnohých prípadoch aj jeho príčin svojimi výsledkami v konečnom dôsledku neboli dostatočne účinné, resp. nepriniesli očakávané výsledky.

Tieto riešenia prevažne vychádzali zo zovšeobecného stavu a teda zákonite boli aj viac, či menej formulované vo všeobecnej polohe, bez priameho rozpracovania od rezortnej línie až na lokálnu úroveň, pričom navyše v mnohých prípadoch v týchto materiáloch chýbali resp. neboli dostatočne nastavené priame nástroje, formy a metódy umožňujúce konkrétne postupy a riešenia

na lokálnej, či regionálnej úrovni, pretože sa automaticky očakávalo k ich realizácii v miestnych podmienkach rozpracovanie na miestnej úrovni, t.j. zo strany miestnych zložiek štátnych orgánov a inštitúcií, samosprávnych orgánov, mimovládnych organizácií (MVO) a pod.

Zásadným problémom ovplyvňujúcim úspešnosť doterajších prijatých riešení, aj keď vo svojej podstate aj dobre nastavených však bola skutočnosť, že ich vyhodnocovanie, (ak sa aj k niektorým koncepciám, stratégiám, či opatreniam urobilo), neobsahovalo žiadne dôsledné analýzy účinnosti a dopadov, príčin neúspešnosti a ani neobsahovalo žiadne na ne nadväzujúce navrhované, či odporúčané riešenia, a tak tieto zákonite mohli mať iba konkrétne popisujúci všeobecne známy stav, a to opätovne iba vo všeobecnej rovine.

Namiesto dotiahnutia konkrétnych riešení boli prijímané ďalšie materiály, s iným názvom, iným názvoslovím, prípadne s iným zameraním prostredníctvom prijímania a smerovania čiastkových riešení, bez zohľadnenia vzájomne sa podmieňujúcich a na seba nadväzujúcich problematik, v dôsledku čoho je žiaľ situácia RNM v SR aj v súčasnom období stále v rovnakom stave.

V tomto smere by mala byť v Programovom riešení problematiky prevencie nezastupiteľne aplikovaná tendencia prístupov k sociálnemu a kultúrnemu povzneseniu Rómov, zníženiu nezamestnanosti, zlepšeniu zdravotnej situácie, bytových podmienok, vytvoreniu možností a príležitostí k rozvoju kultúry a tradícií a zachovaniu identity v úzkej spolupráci práve s príslušníkmi RNM a ich predstaviteľmi, MVO a rodinnými spoločenstvami.

### **Hlavné faktory súčasného stavu. Základné východiská pre riešenia.**

- ⇒ Nedostatočná integrácia RNM do spoločnosti a ich možností k dosiahnutiu rovnocenného postavenia;
- ⇒ Sociálne, kultúrne, spoločenské a politické problémy RNM v SR. Zásadné javy negatívneho vzťahu majority a naopak;
- ⇒ Diskriminácia a netolerantné prostredie spoločnosti k odlišnostiam vôbec, najmä k národnostným, rasovým, jazykovým; Potreba riešenia nízkeho sociálneho statusu a vzdelanostnej úrovne, nezamestnanosť, katastrofálne bytové podmienky, zlý zdravotný stav, narastajúce interetnické napätie, znevýhodňujúce rozdiely v postavení Rómov voči ostatným obyvateľom. Odstránenie príčin sociálnej odkázanosti, občania RNM žijú roky segregovane, sú separovaní napr. územím, školou, zamestnanosťou, atď.

### **Aké sú priority aktuálne potrebných programov**

- ⇒ Transformácia tzv. rómskych osád na multifunkčné lokality s vytvorenými podmienkami pre skutočný komunitný život na dostatočnej sociálnej, kultúrnej a spoločenskej úrovni;
- ⇒ Zlepšenie podmienok pre integráciu Rómov pri zachovaní si vlastnej identity prostredníctvom:
  - a) Zlepšenia podmienok pre spoluprácu medzi Rómami a nerómami;
  - b) Vytváranie príležitostí a možností pre vstup Rómov na trh práce;
  - c) Zlepšenia stavu bývania v osadách;
  - d) Posilnenia komplexného školského systému pre Rómov;
  - e) Vytvorenie podmienok pre zlepšenie hygieny a zdravotnej starostlivosti;
  - f) Vytvorenie podmienok pre zachovanie a rozvoj kultúry a identity RNM.

**Hlavným cieľom koncepcie je komplexné riešenie situácie rómskych osád, a tým trvalo udržateľné zvyšovanie kvality života v nich žijúcich príslušníkov RNM.**

Cieľ je možné dosiahnuť:

- riešením otázky bývania a budovaním infraštruktúry;
- podporou vzdelávania;
- rekvalifikáciou a zvýšením zamestnanosti;
- podporou podnikania vo vybraných osadách;
- terénnou sociálnou prácou.

Východiskové riešenie – zavedenie programu hospodárskeho, sociálneho a kultúrneho rozvoja - vrátane transformácie tzv. osád na multifunkčné lokality obcí s odstránením základných disproporcií pri zohľadnení vnútornej diferencovanosti príslušníkov Rómskej komunity – odstránenie základných rozdielov brániacich plnohodnotnému začleneniu sa RNM do spoločenského, kultúrneho a politického života.

Program predpokladá dlhodobu efektívnu spoluprácu medzi rómskymi a nerómskymi obyvateľmi vybraných obcí, spoločné plánovanie a aktivity zamerané na rozvoj obce, postupný rozvoj obce, zníženie emigrácie z obce (najmä mladých ľudí - Rómov aj nerómov).

Vysoko aktuálnou sa javí aj programom uvažovaná potreba zvýšenej angažovanosti mimovládnych organizácií a rómskych politických strán k možnosti účinnejšieho presadzovania záujmov a riešení rómskej problematiky najmä na lokálnej úrovni.

#### Základné fakty ovplyvňujúce stav núdze

- chudoba v rómskych osadách;
- situácia na trhu práce;
- prístup k verejným službám;
- sociálne vylúčenie;
- nedostatočné stratégie a opatrenia napomáhajúce elimináciu nežiaduceho stavu a vytvoreniu podmienok pre trvalo udržateľný rozvoj;
- vysoká miera nezamestnanosti, problém dlhodobej nezamestnanosti;
- nízka životná úroveň obyvateľstva;
- vysoká koncentrácia neprispôsobivej časti obyvateľstva;
- nedostatok bytov;
- zastaranosť školských a zdravotníckych objektov, nedostatok financií na ich prevádzku;
- nedostatočná úroveň a kapacita zariadení sociálnych služieb;
- nedostatok informácií a motivácie obyvateľstva v oblasti podnikania; nerozvinutosť vidieckych oblastí.

#### **Predpoklady úspešnosti programu prevencie**

- odborná a finančná podpora – aktívna zainteresovanosť štátnej správy na všetkých úrovniach;
- finančná podpora a aktívna zainteresovanosť vedenia obce – starostu s podporou miestneho zastupiteľstva;
- aktívna zainteresovanosť, morálna podpora a aktívna účasť zo strany nerómskych obyvateľov obcí;

- pozitívny prístup zo strany rómskych obyvateľov obcí k celému programu (nie iba k určitým častiam);
- efektívne spojenie skúseností a vedomostí získaných v posledných rokoch predovšetkým mimovládnyimi organizáciami;
- morálna podpora programu zo strany vlády a slovenskej spoločnosti;
- zabezpečenie financovania programu.

Pre nedostatok priestoru sa vyjadrim aspoň k najdôležitejším oblastiam v rámci prevencie núdze a utrpenia v rómskych osadách.

### **Oblasť zdravia**

Najcitlivejším indikátorom zdravia obyvateľstva je tzv. očakávaná dĺžka života, ktorá sa počíta zo súčasných úmrtnostných pomerov obyvateľstva. Podľa demografických odhadov je očakávaná dĺžka života Rómov výrazne kratšia ako u ostatného obyvateľstva. Ak očakávaná dĺžka života pre mužov na Slovensku bola vypočítaná na 66,5 roka, tak pre rómskych mužov je táto hodnota odhadovaná ako o 12 rokov kratšia (54,5). Výrazný rozdiel sa odhaduje aj pre očakávanú dĺžku života žien, keď priemer pre ženy na Slovensku je 76,5 a pre rómske ženy je tento ukazovateľ o 10 rokov kratší (68,5). Podstatne vyššia je aj detská úmrtnosť oproti úmrtnosti všetkých detí do piatich rokov na Slovensku.

Vysoko rizikový je život v rómskych osadách – osídleniach vidieckeho typu, kde sú obydlia preplnené, chýba zdravotne nezávadná pitná voda, nie je vybudovaná kanalizácia, resp. žumpy na odvedenie odpadových vôd, hromadiaci sa tuhý komunálny odpad podlieha rýchlemu rozkladu a absentuje vyhovujúca prístupová komunikácia.

Za hlavné determinujúce faktory ovplyvňujúce nižšiu kvalitu zdravotného stavu rómskej populácie sú považované v súčasnosti najmä:

- nižšia vzdelanostná úroveň, z ktorej môže prameniť nedostatočná úroveň zdravotného a sociálneho uvedomenia;
- nízky štandard osobnej hygieny;
- nízky štandard komunálnej hygieny;

- už spomínaný nízky štandard bývania a ekologická rizikovosť prostredia, s ktorou súvisí znečistené a zdevastované životné prostredie;
- nezdravé stravovacie návyky, nevyhovujúca výživa;
- zvyšujúca sa miera užívania alkoholu a tabakových výrobkov aj počas gravidity;
- rozrastajúca sa závislosť na drogách, a tým zvýšené riziko infekcie vírusom HIV a hepatitídy B a C.

### **Nerovný prístup pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti**

Všeobecne známym faktom je, že pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti sú rómski občania znevýhodňovaní napríklad segregáčnymi opatreniami v nemocniciach, kedy sú rómski pacienti umiestňovaní oddelene od nerómskych pacientov alebo sú im vydeľované špeciálne ordinačné hodiny. Prístup niektorých zdravotníckych zamestnancov porušuje právo Rómov na ľudskú dôstojnosť práve z dôvodu ich etnickej príslušnosti.

Väčšina rómskych osád sa nachádza v niekoľkokilometrovej vzdialenosti od zdravotníckych zariadení. Tento fakt spolu s nízkym sociálnym a ekonomickým statusom a inými dôvodmi ovplyvňuje nerovný prístup Rómov k zdravotnej starostlivosti. Identické zaobchádzanie však nie je dostačujúce na dosiahnutie skutočnej, de facto rovnosti. Na to, aby Rómom bola zdravotná starostlivosť skutočne dostupná, je potrebné prijať v rezorte MZ SR dočasné opatrenia tak, aby zahŕňali primárnu zdravotnú starostlivosť, vrátane preventívnej starostlivosti, a tým ovplyvnili vzniknuté nerovné postavenie Rómov.

### **Oblasť Výchovy a Vzdelávania**

Rómovia tvoria druhú najpočetnejšiu národnostnú menšinu na Slovensku. Podľa sčítania ľudu v roku 2001, 89.920 obyvateľov Slovenska uviedlo svoju národnosť ako Rómsku. Odhadovaný počet Rómov na Slovensku je však oveľa vyšší: od 350 000 do 400 000. Jedným z najpálčivejších problémov Rómov je ich sociálna vylúčenosť. Ďalší problém pramení z vysokej nezamestnanosti, ktorá v niektorých z rómskych osadách dosahuje takmer 100%. Výsledkom toho je vysoká závislosť Rómov na sociálnych dávkach. Príčinou tejto situácie je tiež nízka vzdelanostná úroveň. Len 1/4 Rómov má úspešne ukončené základné vzdelanie a ešte menší počet uspел vo vyšších stupňoch vzdelávacieho systému. Je to spôsobené nedostatočnou znalosťou slovenského jazyka na začiatku vzdelávacieho procesu, ako aj slabými motorickými

zručnosťami v rannom veku. Väčšina rómskej populácie na Slovensku žije v neadekvátnych a neštandardných životných podmienkach. Veľké množstvo osád je bez prívodu elektrickej energie, pitnej vody, ciest a základného hygienického vybavenia

Kroky v oblasti výchovy a vzdelávania rómskej národnostnej menšiny, napriek tomu, že pre riešenie Rómov je kľúčovou boli prijaté opatrenia za posledných desať rokov skôr čiastkové a nedostatočne koordinované. Prebiehajúci výskum má inštitucionálny charakter, ktorý neprekračuje jednotlivé vysoké školy, či iné výskumné pracoviská, nemá priamy dopad na tvorbu politík a málokedy je aplikovaný v praxi v potrebnom rozsahu. Z uvedených dôvodov je nevyhnutné intenzívnejšie sa venovať vytváraniu alternatívnych metód vyučovania a výrazne podporovať inkluzívne vzdelávanie Rómov v širších súvislostiach multikultúrneho vzdelávania, ako i sprístupniť tento druh informácií nielen rómskej komunite, ale i širšej verejnosti.

### **Oblasť zamestnanosti a bývania**

Zvýšená pozornosť v rámci prevencie je potrebná najmä v oblasti riešenia nezamestnanosti. V rómskych osadách prevažuje 100 % nezamestnanosť práceschopných príslušníkov RNM. Dôvodmi sú nízke vzdelanie, ktoré v mnohých prípadoch neumožňuje absolvovať rekvalifikačné kurzy.

Jedným z faktorov príčin vysokej nezamestnanosti je aj skutočnosť, že v mnohých prípadoch je rómske osídlenie (osada) vzdialená od relatívnych pracovných trhov k čomu sa pridružuje faktor nedostatočnej pracovnej mobility samotných príslušníkov komunity. Vysoký vplyv na rezignačné tendencie majú otvorené, ale aj tzv. skryté diskriminačné tendencie potencionálnych zamestnávateľov. Alternatívnym riešením sa ukazuje potreba zavedenia tzv. certifikačných profesijných vzdelávacích kurzov pre nadobudnutie kvalifikačných vedomostí a zručností v základnom rozsahu, uplatniteľné najmä v miestnych podmienkach v tzv. aktivačných podnikoch, obecných službách, ale ja pri samotnej transformácii rómskych osád na multifunkčné lokality.

Dlhodobá nezamestnanosť má okrem demotivujúceho a rezignačného vplyvu na komunitu negatívny dopad hlavne aj na mládež, ktorej chýbajú pozitívne vzory a nemajú od koho preberať pracovné návyky.

Vysoká nezamestnanosť a z toho vyplývajúci nedostatok finančných zdrojov má okrem iného zásadný vplyv aj na bývanie, pretože aj keď je realizovaný program výstavby bytov tzv. nižšieho štandardu, rodiny nemajú možnosť zaplatiť si nájomné. Aj to sú faktory vzniku



nelegálnych obydlí – tzv. chatrčí. V dôsledku nedostatočnej infraštruktúry a neexistujúcich inžinierskych sietí je vo veľkej miere prirodzene znečisťované životné prostredie, čo je často príčinou nízkeho zdravotného uvedomenia, štandardu osobnej a komunálnej hygieny, ekologickej rizikovosti prostredia a zdrojom rôznych nákaz a infekčných ochorení.

### **Oblasť kultúry**

Doteraz spomenuté oblasti majú zásadný vplyv aj na formovanie a udržiavanie socio-kultúrnej úrovne príslušníkov RNM. Jedným z faktorov je okrem vzdialenosti osady od obce, a teda nedostatočnej komunikácie medzi rómskym a nerómskym obyvateľstvom, aj faktor absencie zapájania sa do občianskeho diania.

Vo vedomí majority v dôsledku nerešpektovania a neakceptovania kultúrnej odlišnosti žiaľ pretrvávajú názory, že rozvoj tradičnej kultúry a identity smeruje k prejavom zaostalosti. V tomto smere je žiaduce zavedenie systematických zmien do oblasti vzdelávania smerujúcich k zvýšenej tolerancii a pochopeniu, že menšinová rómska kultúra je súčasťou spoločnej kultúry celej našej spoločnosti.

Zlepšením celkových podmienok života Rómov a odstránením príčin chudoby a utrpenia v osadách sa vytvára priestor aj na rozvoj kultúry a identity, čo je jedným zo základných predpokladov zlepšenia vzťahov medzi majoritou a rómskou národnostnou menšinou v záujme zlepšenia podmienok celkovej integrácie príslušníkov rómskej národnostnej menšiny do spoločnosti.

## **6 Systém manažerstva kvality ako nástroj zlepšovania kvality života prijímateľov sociálnej služby v zariadení subsidium**

*Ingrid Ferenčíková*

### **Abstrakt**

Cieľom prezentácie je predstaviť služby, ktoré zariadenie poskytuje, zavádzanie systému manažerstva kvality, predstavenie hlavných a riadiacich procesov, politiky kvality a cieľov organizácie.

### **Kľúčové slová**

Subsidium. Systém manažerstva kvality. Politika kvality. Ciele organizácie.

### **Abstract**

Lectures was to introduce a device SUBSIDIUM, service facility which provides, introduction of quality management system, performance and key management processes, quality policy and objectives of the organization.

### **Key words**

Subsidium. Quality management system. Quality policy. Objectives of the organization.

**SUBSIDIUM** – Špecializované zariadenie, zariadenie pre seniorov a domov sociálnych služieb Rožňava, je zariadenie sociálnych služieb zriadené Košickým samosprávnym krajom, ako zariadenie s celoročným pobytom, s právnou subjektivitou, ktoré poskytuje starostlivosť poberateľom starobného dôchodku a dospelým občanom so zdravotným postihnutím – telesným, duševným, zmyslovým, s poruchami správania, kombináciou postihnutí.

Predmetom činnosti zariadenia SUBSIDIUM je **poskytovanie sociálnych služieb** v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

**Zariadenie SUBSIDIUM ako špecializované zariadenie** poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ošetrovateľskú starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu

bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečuje pracovnú terapiu a záujmovú činnosť a utvára podmienky na úschovu cenných vecí.

Táto časť zariadenia SUBSIDIUM vznikla 1.1. 2010 ako súčasť optimalizácie sociálnych služieb v zariadeniach KSK, reagujúc na potreby PSS, postihnutých predovšetkým **Alzheimerovou chorobou, demenciami rôzneho typu a etiologie**. Dôležitá bola príprava zamestnancov na kvalitné poskytovanie **odborných služieb a terapií ako tréning pamäti, reminiscenčná terapia, validačná terapia, rezonančná muzikoterapia, bazálna stimulácia**.

**Zariadenie SUBSIDIUM ako zariadenie pre seniorov** poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ošetrovateľskú starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečuje záujmovú činnosť a utvára podmienky na úschovu cenných vecí.

**Zariadenie SUBSIDIUM ako domov sociálnych služieb** poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ošetrovateľskú starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečuje pracovnú terapiu a záujmovú činnosť a utvára podmienky na úschovu cenných vecí.

Organizačnou súčasťou zariadenia SUBSIDIUM, ktorá nemá právnu subjektivitu, je **Zariadenie podporovaného bývania**, kde sociálni pracovníci poskytujú dohľad, ubytovanie, sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, utvára podmienky na prípravu stravy a vykonáva sociálnu rehabilitáciu.

V pobytových ZSS nadobúda význam humanizácia, ktorá znamená zmenu v zameraní sa na užívateľa sociálnej služby ako individuality.

Ciele humanizácie :

- zlepšiť kvalitu života PSS pri poskytovaní starostlivosti v ZSS;
- vytvoriť náležité materiálne a personálne podmienky pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb.

V praxi to znamená zabezpečenie prístupnosti k sociálnym službám, a to aj z hľadiska prostredia, v ktorom sa sociálne služby poskytujú, teda zlepšenie materiálnych a technických podmienok, skvalitnenie života PSS v ZSS, ako aj skvalitnenie pracovných podmienok

zamestnancov. PSS umožniť žiť takým životným štýlom, ktorý viedol vo svojom prirodzenom prostredí. Preto je nutné variabilitu poskytovaných sociálnych služieb zvyšovať tak, aby si PSS mohol slobodne vybrať taký druh sociálnej služby, ktorá najlepšie vyhovuje jeho potrebám, približuje sa jeho domácejmu prostrediu, umožňuje udržanie prípadne rozvoj sociálnych zručností.

V súvislosti s humanizáciou SS sa kladie dôraz i na zmenu prístupu poskytovateľov sociálnych služieb k PSS so zameraním na individuálne plánovanie, ktoré vychádza z osobných predstáv PSS a pomáha mu **rozvíjať jeho sebestačnosť a žiť čo najbežnejším spôsobom života.**

V zariadení SUBSIDIUM sa v rámci humanizácie snažíme:

- poskytovať služby podľa individuálnych potrieb prijímateľov všetkými procesmi a činnosťami zapracovanými do systému manažérstva kvality;
- prispievať k neinštitucionálnemu poskytovaniu sociálnych služieb, prispôbiť chod zariadenia potrebám PSS;
- skvalitniť predadaptačný a adaptačný proces;
- skvalitniť komplexnú starostlivosť o prijímateľov sociálnych služieb využitím súčasných používaných metód, postupov a implementáciou inovatívnych prvkov starostlivosti, zameraných na ich aktivizáciu a stimuláciu;
- sústavne skvalitňovať proces individuálneho plánovania, vychádzajúc z biografie prijímateľov sociálnej služby a ich súčasných individuálnych potrieb;
- v individuálnom plánovaní sa zamerať vo väčšej miere na kongruenciu, akceptáciu a empatiu;
- vytvárať spoluprácu a partnerstvá s občanmi a inštitúciami regiónu.

### **Systém manažérstva kvality v zariadení Subsidium**

Systém manažérstva kvality sme začali realizovať koncom roka 2009, certifikát SMK sme získali začiatkom decembra 2010, v zmysle požiadaviek **normy ISO 9001 tak**, aby tvoril súčasť portfólia :

- **pre trvalé zlepšovanie;**
- **pre ekonomickú efektívnosť;**
- **pre dosahovanie vyššej účinnosti;**

- **pre rast celkovej prosperity.**

Činnosť zariadenia je orientovaná **na PSS**, na jeho požiadavky a na jeho očakávania.

Pre tento účel sú v zariadení definované tieto procesy:

**Riadiace procesy:**

RP 01 Plánovanie a zabezpečovanie zdrojov

RP 02 Politika kvality a ciele kvality

RP 03 Preskúmanie SMK vedením

RP 04 Riadenie externe obstarávaných procesov

RP 05 Trvalé zlepšovanie

**Hlavné procesy:**

HP 01 Príjem PSS

HP 02 Komplexná ošetrovateľská a opatrovateľská starostlivosť

HP 03 Sociálna práca

HP 04 Bývanie

HP 05 Stravovanie

HP 06 Ukončenie pobytu PSS

**Podporné procesy:**

PP 01 Vzdelávanie, kompetentnosť

PP 02 Interné, externé audity

PP 03 Preventívna a nápravná činnosť

PP 04 Nezhody, sťažnosti, reklamácie

PP 05 Preventívne technické činnosti

PP 06 Spätná väzba od PSS

## **Politika kvality, ktorá je súčasťou stratégie zariadenia**

- systém manažerstva kvality uplatňovať ako nástroj trvalého zlepšovania činností v zariadení SUBSIDIUM;
- cieľavedome vytvárať dlhodobé pozitívne väzby s PSS, ich príbuznými a spolupracujúcimi organizáciami;
- priebežne monitorovať, vyhodnocovať a manažovať požiadavky, očakávania a spokojnosť PSS k účinnejšiemu dosahovaniu európskych štandardov poskytovania služieb;
- neustále zlepšovať podmienky pre ďalší rozvoj aktivít zariadenia, zvyšovať odbornú úroveň zamestnancov a ich kompetentnosť;
- vytvárať pracovné prostredie vylučujúce vznik možných chýb, a podporujúce vzájomnú dôveru, zodpovednosť, motiváciu zamestnancov.

## **Ciele organizácie**

### **Hlavný cieľ**

Efektívne hospodárenie s rozpočtom a neustále zlepšovanie poskytovaných sociálnych služieb.

### **Strategický cieľ**

Spoločnou prácou a službami dosiahnuť plné uspokojovanie požiadaviek a očakávaní klientov, získať ich uznanie so súbežným dosiahnutím spokojnosti vedenia a zamestnancov .

### **Hlavné procesy**

Pre zariadenie SUBSIDIUM vyplývajú povinnosti z týchto hlavných procesov:

### **Príjem PSS :**

- PSS prijímame do zariadenia na žiadosť obce/mesta do časti ZpS na žiadosť ÚKSK do časti ŠZ, DSS, ZPB.

### **Komplexná ošetrovateľská a opatrovateľská starostlivosť:**

- zavedenie a vypracovanie ošetrovateľskej dokumentácie;
- poskytnutie potrebných ošetrovateľsko–opatrovateľských úkonov, ktoré prispievajú k uspokojovaniu bio–psycho–sociálnych potrieb PSS ( v závislosti od potrieb a zdravotného

stavu PSS , komplexné zabezpečovanie hygienickej starostlivosti, podávanie liečiv podľa ordinácie lekára, sprevádzanie PSS k odborným lekárom na vyšetrenie, fyziatricko–rehabilitačná starostlivosť ).

### **Sociálna práca:**

- snaha o integráciu PSS do zariadenia, zisťovanie jeho cieľov, potrieb a pomoc pri ich napĺňaní;
- oboznámenie s domácim poriadkom, so svojimi právami, povinnosťami, so zariadením a činnosťami v ňom;
- dôležité je vedenie PSS k samostatnosti a sebestačnosti prostredníctvom individuálnej sociálnej práce ( napr. sociálne poradenstvo, individuálne plány ) a sociálnej rehabilitácie: ergoterapia, arteterapia, tréning pamäti, tanečno–pohybová terapia, kultúrne, spoločenské a športové podujatia, canisterapia, hudobné dopoludnia, hudobno–náboženské dopoludnia, rezonančná muzikoterapia, validačná terapia, reminiscenčná terapia.

Cieľom skupinových terapií je **vytvárať a udržiavať interpersonálne vzťahy, dosahovať uvedomenie si seba samého prostredníctvom sebarealizácie, dosiahnutie poriadku, začlenenie sa do štruktúry skupiny, znižovať pocit izolácie a samoty, aktivizovať PSS v zariadení, odpútať ich zameranosť na chorobný stav.** Aj prostredníctvom týchto činností sa snažíme, aby PSS žili aj napriek svojmu veku a zdravotným ťažkostiam plnohodnotným životom, aby si uvedomili, že aj staroba patrí k životu a riadili sa sloganom : „ **Nie roky do života, ale život do rokov**“.

### **Bývanie**

- PSS sú pridelené ubytovacie priestory;
- snaha o dosiahnutie spokojnosti klienta so službami spojenými s bývaním ako je údržba, v prípade potreby oprava ubytovacieho priestoru;
- pranie prádla a šatstva;
- upratovanie ubytovacieho priestoru;
- starostlivosť o inventár izieb a spoločných priestorov zariadenia.

## **Stravovanie**

- PSS je poskytnuté stravovanie – jedálny lístok sa zostavuje podľa zdravotného stavu PSS, indikácie lekára - v prípade diétného stravovania
- PSS má zabezpečené raňajky, desiatu, obed, olovrant, večeru
- PSS má možnosť podávať návrhy a podnety k pripravovanej strave prostredníctvom členov stravovacej komisie

## **Ukončenie pobytu PSS**

- dochádza k nemu najčastejšie z dôvodu úmrtia;
- z dôvodu odchodu PSS – na základe jeho písomnej žiadosti;
- z dôvodu hrubého opakovaného porušovania Domáceho poriadku zariadenia SUBSIDIUM.

V súvislosti s rozvojom sociálnych služieb, kvalitou ich poskytovania a zlepšovania kvality života prijímateľov sociálnych služieb je vhodné v každom zariadení sociálnych služieb vytvoriť ucelený a previazaný systém vzájomného riadenia všetkých činností zariadenia s presne definovanými indikátormi a znakmi a nepretržité sledovanie ich napĺňania, teda vytvoriť manažérstvo kvality.

Norma ISO 9000:2005 definuje manažérstvo kvality ako koordinované činnosti zamerané na usmerňovanie a riadenie organizácie s ohľadom na kvalitu. Manažérstvo kvality je súčasťou celkového manažérstva v organizácii, ktorého výsledkom je v zariadení sociálnych služieb spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb. Zároveň je nástrojom na dosahovanie stanovených cieľov a zvyšovanie dôvery zákazníkov ( prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov, zákonných zástupcov, zriaďovateľa, dodávateľov a partnerských organizácií) (Dudinská, Budaj, Vitko, 2009 ).

Normy ISO radu 9000 zahŕňajú odporúčania a požiadavky, čo ako je potrebné pri manažmente kvality dokumentovať. Dokumentovaním získame jednoduchšie a prehľadnejšie riadenie organizácie pomocou zavedenia rovnakého etalónu pre kvalitu v pôvodne odlišných podmienkach a v prostredí s rozdielnymi prístupmi k riadeniu a práci. Hlavným modelom pre



implementáciu systému manažérstva kvality je procesný model ISO 9001:2009, ktorého splnenie požiadaviek je definované v norme ISO 9001:2009.

Zavádzanie systému manažérstva kvality do sociálnych služieb sa uskutočňuje pre potreby zachovania dôstojnosti človeka, z dôvodov etických, ekonomických, v dôsledku odbornosti, opakovateľnosti, konkurencieschopnosti a trvalej udržateľnosti zariadenia poskytujúceho sociálne služby, keďže upravuje poriadok, systémovosť a podporuje zvyšovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb.

### **Zoznam bibliografických odkazov**

1. DUDINSKÁ, E., BUDAJ, P., BUDAJOVÁ G.: *Analýzy v marketingovom plánovaní*. Prešov: Vydavateľstvo Michala Vaška, 2009. ISBN 80- 7165- 757- 6.
2. MATEIDES, A. a kol.: *Manažérstvo kvality*. Bratislava 2006. EPOS. ISBN 80- 8057- 656-4
3. MATEIDES, A. : *Spokojnosť zákazníka a metódy jej merania*. Bratislava 1999: EPOS. ISBN 80-8057-113-9
4. MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN-80-7178-548-2
5. Zákon NR SR 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.

### **Kontakt**

PhDr. Ingrid Ferenčíková

SUBSIDIUM – ŠZ,ZpS a DSS

VŠZ a SP sv. Alžbety Bratislava, Detašované pracovisko bl. Sály Salkházi v Rožňave

Betliarska 18, 048 01 Rožňava

ingrid.ferencikova@gmail.com

## **7 Rodinné prostredie ako výrazný faktor ovplyvňujúci edukáciu žiakov nultých ročníkov**

### **Family environment as important factor influencing education of pupil sat tending pre-school („zero“) classes**

*Jaroslav Ivančo, Peter Vansač, Gejza Adam*

#### **Abstrakt**

V našom príspevku sa zameriavame na potrebu vytvárania zdravého rodinného prostredia, ktoré výrazne ovplyvňuje vzdelávanie žiakov. S rodinným prostredím úzko súvisí sociálne prostredie, na tvorbe ktorého sa podieľa viacero faktorov. Jedným faktorom je aj rodina, ktorá vychováva deti a formuje ich charakter, vštepuje im základné hodnoty života. Poukážeme na školské prostredie, ktoré môže výrazným spôsobom napomôcť úspešnú integráciu žiakov zo sociálne znevýhodneného prostredia.

#### **Kľúčové slová**

Edukácia. Rómska rodina. Rodinné prostredie. Žiaci nultých ročníkov.

#### **Abstract**

In our contribution to the discussion we focus on the need to create healthy family environment that in fluencies education of pupils in an important way. Social environment, that is formed by many features, is also closely connected with family factor. One of the features is the family that educates children, forms their character, implants in them principal life values. We would like to point at school back ground which can contribute to successful integration of pupils living in socially disadvantaged environment.

#### **Key words**

Education. Romany family. Family environment. Pupil sat tending pre-school (zero).

## Úvod

Svätý otec Ján Pavol II. v apoštolskej exhortácii *Familiaris consortio* (1983, čl. 17) napísal, že každá rodina objavuje a nachádza v sebe výzvu: „Rodina, „staň sa“ tým, čím si“! Preto rodina dostáva poslanie strážiť, prejavovať a sprostredkovať lásku. Tieto slová svätého Jána Pavla II. platia aj o rómskej rodine. Keď hovoríme o rodinnom prostredí v rómskej rodine, tak ho možno vnímať dvojakým spôsobom a to vnútorné rodinné prostredie, ktoré veľmi závisí od vzťahu manželov, teda od intenzity ich lásky a vonkajšie rodinné prostredie - to je sociálne prostredie, v ktorom sa rodina nachádza. Aj vnútorné aj vonkajšie rodinné prostredie sa navzájom ovplyvňujú. Úlohou sociálnych pracovníkov, učiteľov a asistentov učiteľa je pomáhať pretvárať vonkajšie rodinné prostredie rómskej rodiny, a tak jej pomôcť k vlastnému rozvoju a najmä rozvoju jej detí. V našom príspevku nechceme hodnotiť efektívnosť nultých ročníkov, ale poukázať na to, kto sú žiaci nultých ročníkov, z akého rodinného prostredia pochádzajú a ako pomôcť rómskej rodine, aby participovala na edukácii svojich detí.

### **Kto sú žiaci nultých ročníkov?**

Úspešný vstup dieťaťa do školy predpokladá istú úroveň psychického, fyzického, emocionálneho a sociálneho vývinu. Hravá činnosť dieťaťa je vo veľkej miere nahradená školskou prácou, učením, ktoré od dieťaťa vyžaduje aktívnu pozornosť, koncentráciu, obmedzenie pohybu, spoluprácu, podriadenie sa stanovenému pracovnému tempu školského poriadku a disciplíny. Túto závažnú zmenu nezvládne každé dieťa rovnako úspešne (Klein, Rusnáková, Šilonová, 2012, s. 104).

Pedagogická prax ukazuje, že veľký počet šesťročných detí je nepripravených na úspešné zvládnutie prvého ročníka základnej školy. Tieto deti pochádzajú zo sociálne a výchovne nedostatočne podnetného prostredia. Ide o deti, ktoré žijú v nepriaznivom sociálnom prostredí, majú nesprávnu výchovu alebo výchova úplne absentuje. Ak je spoločenské prostredie chudobné na podnety pre mentálny, emocionálny a sociálny vývin, stáva sa brzdou tohto vývinu. Vzniká disproporcija mentálneho a chronologického vývinu. Ide predovšetkým o deti z rozvrátených rodín, z rodín so sociálne a kultúrne nízkou úrovňou, o deti zanedbané, sociálne izolované, ktorými sa nikto nezaobrá a ide predovšetkým o rómske deti. Dieťa v takýchto podmienkach stagnuje, alebo sa vyvíja mentálne, psychicky, emocionálne, osobnostne pomalšie, než by zodpovedalo jeho chronologickému veku, jeho potenciálnym možnostiam a požiadavkám školy. Tieto deti v drvivej väčšine nenavštevujú predškolské

zariadenia z rôznych dôvodov. Bežnou praxou bolo a ešte v určitej miere aj je, že na základe psychologického vyšetrenia sa týmto deťom odkladá povinná školská dochádzka, často aj dvakrát po sebe. Podľa platnej legislatívy nie je dieťa do šesť rokov ani po odložení školskej dochádzky povinné navštevovať predškolské zariadenie. Jediným efektívnym možným východiskom je neodkladať šesťročným deťom pochádzajúcim zo sociálne a výchovne nedostatočne podnetného prostredia povinnú školskú dochádzku a zriaďovať nulté ročníky (Klein, Rusnáková, Šilonová, 2012, s. 105).

Nultý ročník základnej školy je v súčasnosti definovaný v zákone NR SR č. 245/2008 o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v ktorom sa uvádza, že nultý ročník základnej školy je určený pre deti, ktoré k 1. septembru *dosiahli fyzický vek šesť rokov, nedosiahli školskú spôsobilosť, pochádzajú zo sociálne znevýhodneného prostredia* a vzhľadom na sociálne prostredie nie je u nich predpoklad zvládnutia vzdelávacieho programu prvého ročníka základnej školy. Ak dieťa ani po odložení začiatku povinnej školskej dochádzky, alebo po dodatočnom odložení plnenia povinnej školskej dochádzky, nedosiahlo školskú spôsobilosť, najneskôr však 1. septembra, ktorý nasleduje po dni, v ktorom dieťa dovŕšilo ôsmy rok veku, bude zaradené do prvého ročníka, alebo so súhlasom zákonného zástupcu do nultého ročníka základnej školy (Klein, Rusnáková, Šilonová, 2012, s. 108-109).

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky v Pedagogicko-organizačných pokynoch na školský rok 2014/2015 odporúča riaditeľom základných škôl, aby pri zisťovaní školskej spôsobilosti detí venovali osobitnú pozornosť deťom zo sociálne znevýhodneného prostredia, najmä deťom z marginalizovaných komúnít. Ak sa vyšetrením zistí, že dieťa nedosiahlo školskú spôsobilosť z dôvodu znevýhodneného prostredia, nenavštevuje materskú školu a nie je predpoklad dosiahnutia školskej spôsobilosti v období odkladu školskej dochádzky cieľenými postupmi (napr. pravidelnou dochádzkou do materskej školy, stimulačnými a rozvíjajúcimi programami), je vhodnejším postupom zaradenie dieťaťa do nultého ročníka. (Pedagogicko-organizačné pokyny na školský rok 2014/2015, s. 28).

### **Žiaci zo sociálne znevýhodneného prostredia – kritériá**

Klein, Rusnáková, Šilonová, (2012, s. 232) v rámci projektu Roma Education Fund (REF) uvádzajú tieto kritériá pre žiakov zo sociálne znevýhodneného prostredia:

1. rodina, v ktorej žiak žije, neplní základné funkcie (ekonomickú, výchovnú, socializačnú a podobne),
2. chudoba a hmotná núdza rodiny žiaka (definovaná v zákone NR SR č. 599/2003 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi v znení neskorších predpisov),
3. nedostatočné vzdelanie rodičov žiaka, respektíve zákonných zástupcov žiaka (ak žiadny z nich nezískal ani vzdelanie poskytované základnou školou),
4. nevyhovujúce bytové a hygienické podmienky, v ktorých žiak vyrastá,
5. vyučovací jazyk školy je iný ako jazyk, ktorým hovorí žiak v domácom prostredí,
6. segregované rómske komunity (napríklad marginalizované osady), v ktorých žije rodina žiaka,
7. sociálna exklúzia komunity (napríklad osady), alebo rodiny žiaka v rámci majoritnej spoločnosti (podľa Atlasu rómskych komunít).

Za žiaka pochádzajúceho zo sociálne znevýhodneného prostredia považujeme takú osobu, ktorá spĺňa aspoň tri z uvedených kritérií

Petrasová, Porubský (2013, s. 18) uvádzajú podobné kritériá žiaka zo sociálne znevýhodneného prostredia:

1. aspoň jeden rodič poberá dávky v hmotnej núdzi,
2. aspoň jeden rodič je nezamestnaný,
3. najvyššie ukončené vzdelanie aspoň jedného z rodičov je základné,
4. neštandardné bytové a hygienické podmienky (napr. žiak nemá vyhradené miesto na učenie, nemá vlastnú posteľ, v byte nie je zavedená elektrická prípojka),
5. vyučovací jazyk školy je iný než jazyk, ktorým hovorí dieťa doma.

### **Identita rómskej rodiny**

Podľa Radičovej (2009, s. 264) identita má minimálne tri vrstvy:

1. identita prostredníctvom symbolov správania (jazyk, gestá, zvyky),
2. identita definovaná prostredníctvom spoločných univerzálnych hodnôt, hodnôt vlastnej civilizácie, vlastnej kultúry,
3. identita, ktorá spočíva v rešpekte prvých dvoch identít ostatnými (proces uvedomenia).

Radičová (2001, s. 17) je toho názoru, že ani jedna z troch sfér identity Rómov nie je na Slovensku rozvinutá. A preto sústrediť pozornosť „len“ na sociálno-ekonomickú situáciu, nemôže vyústiť v plnohodnotné rozvinutie Rómov ako spoločenstva. Nerieši sa ani problém solidarity v rámci (vo vnútri) rómskej komunity.

Centrálne miesto v živote rómskej populácie zaujíma rodina. Byť Rómom znamená byť životne zakorenený v rodine. Rodina formuje jednotlivca a vychováva mladých ľudí aj uprostred sveta nerómov, ktorý si od nich udržuje odstup, hoci ich obklopuje. Starí ľudia sú v rodine vo veľkej úcte, sú rešpektovaní, pretože vlastnia životnú múdrosť. Zomretí zostávajú dlho v spomienkach a v istom zmysle sa ich prítomnosť uchováva stále živá. Rómovia majú navyše v úcte aj „širokú rodinu“, tvorenú sieťou mnohých príbuznených rodín, čo vedie k postojom solidarity a pohostinnosti, najmä voči členom vlastného etnika (Pápežská rada pre pastoračiu migrantov a cestujúcich 2000, čl. 14).

Rómska rodina je nositeľom tradície. Je veľká nielen kvôli počtu detí, ale aj pre rodinné spolužitie viacerých generácií. Rómske dieťa vyrastá medzi väčším počtom súrodencov, sesterníc a bratrancov. Býva v domácnosti nielen s rodičmi, ale aj so starými rodičmi, so strýkami, tetami a ich deťmi. Týchto všetkých príbuzných vníma ako blízkych príbuzných, preto aj svet dieťaťa má iné rozmery.

Rómska rodina, konštatuje Jurásková (2005), za posledné obdobie prešla značnou zmenou. Na tejto zmene sa podpísali najmä politické, ekonomické, sociálne a kultúrne procesy v spoločnosti. Rodina sa na zmenené podmienky usiluje na jednej strane adaptovať, na strane druhej je však voči mnohým zmenám rezistentná a na vonkajšie podnety reaguje selektívne. Navyše rómska rodina bola vystavená priamym vplyvom inštitucionálnych zásahov, ktoré ju viac či menej citlivo, zámerne alebo mimovoľne narúšali, a tak menili tradičné vzory rodinného správania Rómov. Sme priamymi svedkami skutočnosti, že kým rómska rodina v integrovanom prostredí sa viac či menej modernizovala, v segregovanom, izolovanom a uzavretom prostredí osád a mestských get možno nájsť ešte aj v súčasnosti charakteristické črty tradičnej rómskej rodiny. Práve rodové, príbuzenské a širšie rodinné vzťahy majú v tradičných komunitách Rómov ešte vždy veľmi dôležité sociálne a iné funkcie (napríklad zvykovo právne, ekonomické, výchovné, kontrolné či identifikačné).

## Problémy rómskej rodiny v súčasnosti

V rodine, tak ako v každom spoločenstve žijú ľudia, ktorí sa navzájom spoznávajú, ovplyvňujú a formujú. Ak toto formovanie je v takomto prirodzenom prostredí, formovaní a formujúci môžu byť pre seba navzájom veľkým prínosom. Rodina je aj miestom, kde sa stretávajú ľudia s rôznymi povahami, vekom, postavením atď. Matka a otec majú dôležitú úlohu, ktorou je výchova a formovanie svojich detí (Kmecová, 2014, s. 213).

Zelina (2013, s. 13) rozlišuje rómske rodiny podľa prostredia a sociálneho zázemia takto:

1. Rodiny, ktoré žijú v osadách, ktoré sú izolované od majoritného obyvateľstva a žijú v podmienkach, kde nemajú ani elektrický prúd.
2. Rodiny, ktoré žijú v segregovaných osadách na okraji miest a dedín. Vyznačujú sa vysokou mierou neprispôsobivosti nie k majoritnému obyvateľstvu, ale k majoritným normám správania.
3. Rodiny, ktoré sú rozptýlené v dedinách a mestách, ktoré sú prispôsobené ale aj neprispôsobené.
4. Rodiny, ktoré sú úspešné a bohaté, ktoré tvoria základ rómskej inteligencie.

Podľa Kubičkovej In: (Hardy, Briššáková, Mátel, 2013, s. 168) v osadách prevláda nízka úroveň zdravotného povedomia, vysoká miera zdravia poškodzujúceho správania, čo má za následok nižšiu kvalitu zdravotného stavu a nízky vek života Rómov. V dôsledku nízkeho ekonomického a sociálneho statusu a priestorovej segregácie majú obyvatelia často obmedzenú možnosť využívať právne prostriedky na svoju ochranu, nižší prístup ku kultúre, športu a iným voľno časovým aktivitám. Tieto znevýhodnenia umocňujú úžerníctvo a následnú absolútnu zadlženosť. V oblasti zamestnanosti sa sformoval etnický fenomén špecifickej rómskej nezamestnanosti, ktorého rozsah ako aj sociálne dopady sú väčšie a hlbšie ako u majoritného obyvateľstva.

V súčasnosti mnohí rómski rodičia nespĺňajú základné úlohy pri výchove detí, absentuje i formovanie prosociálneho správania. Nemajú vypestované vzory pre správanie, do manželstva vstupujú vo veku sociálnej i vekovej nezrelosti, alebo žijú ako druh a družka. Rodičia v rómskych osadách neovplyvňujú svoje deti v zmysle správnych mravných a etických noriem, hodnôt ich života. Často býva ich zvykom podľahnúť negatívnym sociálnym javom akými sú alkoholizmus, drogy, či hry na automatoch, pričom na tieto činnosti využívajú jediný mesačný zdroj príjmov, ktorými sú sociálne formy príspevkov. Uvedomujúc

si tieto skutočnosti, javí sa ako potrebné realizovať v rómskych osadách projekty, ktoré by sa zameriavali na mravné tradície Rómov a pozitívne etické hodnoty tradičnej rómskej rodiny (Selická, 2005).

### **Špecifiká výchovy detí v rómskej rodine**

Podľa Cinu, In: (Kosová, Sciranková 2013, s. 91) rómske dieťa vyrastá v rodine s charakteristickou štruktúrou. Rómovia sú zvyknutí žiť v rodine komunitným spôsobom. Zo sociologického hľadiska ide o rodinu viacgeneračnú, v ktorej úplne prirodzene získava viacej bezprostredných vzorov pre svoj život. Okrem rodičov a detí tvorí rodinný kruh aj staršia generácia. Súčasná škola je pre rómske deti „cudzou inštitúciou“ do ktorej chodia nerady, pretože nerešpektuje ich etnickú, kultúrnu, sociálnu, jazykovú a psychickú odlišnosť. Vzťahy v rodine sú síce presne hierarchické, podľa nich sa prejavuje úcta ku starším, ale na druhej strane slovo každého i dieťaťa má rovnakú váhu. Deti sú vychovávané nebáť sa povedať svoju myšlienku a nečakať na udelenie slova. V škole sú potom takéto deti chápané ako nevychované a drzé.

### **Jazyková výchova v rómskych rodinách**

Cina, In: (Kosová, Sciranková 2013, s. 91) uvádza, že jazyková výchova v rómskych rodinách má svoje špecifiká:

1. Rómska matka rozpráva zo svojim dieťaťom len vtedy, ak od neho niečo chce. Ako komunikácia slúži množstvo dotykov, v ktorej nie sú potrebné slová. Potom nie je prekvapujúce, že deti začínajú rozprávať neskôr a keď už hovoria, nemajú rovnakú jazykovú výchovu ako deti v rodinách majority.
2. Nedostatkom rómskeho dieťaťa nie je dvojjazyčnosť alebo neznalosť „vyučovacieho jazyka“ – šesťročné rómske dieťa nevie žiadny jazyk, v ktorom by mohlo byť vyučované. Slovná zásoba u rómskych detí je malá a z tohto dôvodu nepoznajú význam mnohých slov.
3. Postavenie staršej sestry v rodine je významné, takmer všetko robí za ostatných súrodencov a z tohto dôvodu nemá čas na prípravu do školy, preto nezriedka má najhorší prospech v škole.
4. Deti sú rovnocennými účastníkmi rozhovorov. To môže v škole pôsobiť ako nevychovanosť. Deti chcú v škole prejsť svoju múdrosť bez vyzvania a keď sú za to



kritizované, cítia sa ukrivdené a upevňuje sa v nich predsudok, že nerómsky svet je absurdný a nepriateľský.

Zo všetkých uvedených sociokultúrnych podmienok rodinného života rómskych žiakov vyplýva aj charakter ich vzťahu ku škole. Sila a slabina rómskeho žiaka je v rodine.

### **Sociálna úloha rómskej rodiny v oblasti edukácie**

Prvými učiteľmi svojich detí sú rodičia. Základom pre ďalšie vzdelávanie je to, čo sa každé dieťa naučí doma, vo svojej rodine. Sú to práve rodičia, ktorí svojim deťom vštepujú hodnoty, usmerňujú ich životné postoje, podporujú sebaistotu a sebadôveru, ovplyvňujú pripravenosť na školské vzdelávanie a úspešnosť v živote. Súčasnosť však zažíva nielen krízu rodiny vo všeobecnosti, ale aj zmenu samotného charakteru rodiny a jej úloh. Záujem rodičov o vzdelávanie svojich detí má významný vplyv na školskú úspešnosť žiaka a na jeho ďalšiu profesijnú aspiráciu (Petrasová, Porubský, 2013, s. 20).

Rodina poskytuje dieťaťu pocit bezpečia, starostlivosť, zabezpečenie potrieb. To, čo sa dieťa naučí doma, vo svojej rodine je základ pre ďalšie vzdelávanie. Rodičia ovplyvňujú hodnoty detí, ich postoje, správanie, sebaúctu, pripravenosť na školu. Rodinu v tomto poňatí netvorí len tradičná rodina otec, matka, deti, ale aj strýkovia, tety, starí rodičia.. Učiteľ a asistent učiteľa sú pre dieťa ďalší dospelí, ktorí preberajú starostlivosť o výchovu a vzdelávanie. Vzťah rodičov a učiteľa pre edukáciu žiakov je veľmi potrebný a prospešný Cina, (In: Kosová, Sciranková 2013, s. 92).

Cina, (In: Kosová, Sciranková 2013, s. 92) odvolávajúc sa na Morrisona rozdeľuje zaangažovanosť rodiny voči škole do 5 stupňov:

1. Rodičia poskytujú pomoc škole len občas.
2. Informácie od rodičov učiteľia akceptujú a využívajú ich v triede.
3. Rodičia sa stávajú dobrovoľnými pomocníkmi učiteľov.
4. Rodičia sa podieľajú na rozhodovaní a plánovaní a vytvárajú poradný rodičovský výbor.
5. Rodičia sa zapájajú do obhajovania záujmov školy v rámci svojej komunity.

Na každom stupni majú rodičia príležitosť vzájomne sa obohacovať a rozširovať svoje zručnosti. Niektorí rodičia sa považujú za menej schopných, ale ich podpora je pre školu významná.

Učiteľ podľa Morrisona (In: Cina, 2013, s. 92) sa musí pripraviť na to, aby pomohol a podporil rodičov na akomkoľvek stupni ich angažovanosti. Citlivo vyvážená podpora umožní schopným rodičom pracovať nezávislejším spôsobom a menej asertívni alebo menej sebavedomí rodičia sa môžu postupne zdokonaľovať. Učitelia a asistenti učiteľov majú rozvíjať a podporovať angažovanosť rodiny citlivým prístupom, akceptujúc sociálnu, intelektuálnu rozdielnosť jednotlivých rodín. Táto citlivosť sa môže vyvinúť na základe poznania rodiča. Budovanie vzájomných vzťahov je základom úspechu dieťaťa. Učiteľ poskytuje rodičom informácie týkajúce sa vlastných skúseností s dieťaťom a rodina poskytuje učiteľovi špecifické informácie o dieťati. Jednou z najdôležitejších podmienok výchovy žiaka je jednota výchovného pôsobenia školy a rodiny.

Klein, Rusnáková, Šilonová (2012, s. 213) v rámci projektu Roma Education Fund (REF) okrem iného skúmali aj názory rodičov na nultý ročník. Pohľad rodičov na nultý ročník môžeme zhrnúť do týchto bodov:

1. Rodičia zriadenie nultého ročníka vnímajú pragmaticky – ak materská škola z rôznych dôvodov dieťa neprijme, nultý ročník podľa všetkých rodičov, ktorí sa zúčastnili na výskume je najlepšou možnou alternatívou, ba nevyhnutnosťou.
2. Viacerí rodičia vyjadrili nespokojnosť s tým, že ich deti nemajú v nultom ročníku, ale ani vo vyšších ročníkoch školy nerómskych spolužiakov a zamýšľali sa nad nevýhodami, ktoré z toho pre ne plynú: „*Nám to tu vadí. Lebo každý rozdeľuje na polovicu rómskych a bielych. To je rozdiel, veľa to robí. Lebo keď sú spolu, napríklad rómski, tak väčšinou rozprávajú po cigánsky aj v škole a keby bolo medzi nimi aspoň pár bielych, no tak sa rozprávajú aj po slovensky.*“ (Izidor).
3. V škole, kde sa robil výskum je len málo tried, ktoré sú etnicky zmiešané. Niektorí rómski rodičia si myslia, že do takýchto tried sa dostanú len Rómovia z bohatších rodín: „*Viete, aké deti vyberajú? Čo sú bohatší. To tých vyberajú medzi gadžov.*“ Iná rómska matka na ich tvrdenie reaguje argumentom o celkovo nízkom počte nerómskych detí v škole. K tomu sa v rozhovore vyjadril aj riaditeľ školy: ak školu navštevuje približne osemdesiat percent rómskych žiakov, nie je možné zostaviť všetky triedy zmiešané. Prevala rómskych žiakov je podľa neho spôsobená demografickým vývojom obyvateľstva v obci a snahou nerómskych rodičov, ktorí

svoje deti zapisujú do škôl v neďalekom okresnom meste práve kvôli tomu, aby sa vyhli spolužiakom zo segregovanej rómskej osady. Viola (a s ňou viacerí rodičia) si tento fakt uvedomujú. Napriek tomu si myslia, že vedenie školy umiestňuje v zmiešaných triedach len rómske deti „z lepších rodín“.

Postoje rodičov z tohto výskumu sú kladné k nultému ročníku, ale na druhej strane vnímajú aj nedostatky, ktoré sú v danom prostredí, kde sa škola nachádza.

Petrasová, Porubský (2013, s. 20), realizovali výskum pod názvom: „*Vzdelávacie cesty rómskych žiakov zo sociálne znevýhodneného prostredia.*“ Autori výskumu sa dotýkajú aj záujmu rodičov o vzdelávanie svojich detí. Konkrétne či má záujem rodičov významný vplyv na školskú úspešnosť žiaka a na jeho ďalšiu profesijnú aspiráciu. V dotazníku zisťovali, ako žiaci vnímajú podporu svojich rodičov ich vzdelávaníu. Nezaznamenali výrazný rozdiel medzi kategóriami nerómskych žiakov a rómskych žiakov zo SZP. Žiaci (nerómski) 95,38 % (227) a (rómski) 93,46 % (286) zo SZP uviedli, že ich matky a otcovia chcú, aby sa dobre učili. Získané výsledky nepotvrdili všeobecne prezentovaný názor, že rómski rodičia nemajú záujem o vzdelávanie svojich detí. Pokiaľ nie je úspech v škole dôležitý pre rodinu žiaka, nie je veľký predpoklad, že bude dôležitý aj pre žiaka. Škola sa pre takého žiaka stáva len nevyhnutnou a zbytočnou povinnosťou, ktorú rešpektuje iba formálne.

Záver z výskumu sú veľmi podnetné, lebo indikujú, že je dôležité zapájať rodiny, ktoré by tak nikdy neurobili samy od seba. Faktom však je, že aj napriek ich záujmu je práve skupina rómskych rodičov menej alebo vôbec nezainteresovaná do života školy. Ak sú to ekonomické, sociálne či iné dôvody, je potrebné zabezpečiť, aby školy posilňovali väzby s rodinami a miestnou komunitou a realizovali také stratégie, ktoré sú priamo zamerané na málo aktívnych rodičov. Je potrebná zmena vzťahov na rôznych úrovniach. Mali by to byť vzťahy založené na spolupráci, spoločnej zodpovednosti, pochopení dieťaťa a snahe nachádzať spoločný postup pri riešení problémov. Spoločným cieľom je dosiahnuť vyššiu angažovanosť rodičov prostredníctvom rôznych foriem dobrovoľníckych programov a vytváranie vlastných školských aktivít. Škola by mala pomôcť všetkým rodičom stať sa lepšími rodičmi, umožniť im, aby nadobudli zručnosti a vedomosti potrebné pri výchove a vzdelávaní svojich detí prostredníctvom rozhovorov, besied, diskusných klubov, prednášok, pracovných dielní a podobne (Petrasová, Porubský, 2013, s. 20 - 21).

Podobne aj Zelina (In: Kosová, Sciranková 2013, s. 12) odporúča zlepšiť prácu s rodinami z marginalizovaných komunit - viac zapájať sociálnych pracovníkov do práce s rodinami, uskutočňovať semináre pre rodičov, vytvárať komunitné centrá za pomoci samosprávy. Rodičov motivovať, aby participovali na školskom vzdelávacom programe.

## **Záver**

Z vedeckých výskumov vyplýva, že nestačí len vzdelávať rómskych žiakov z marginalizovaných komunit, ale súčasne je potrebné pracovať aj s rómskou rodinou. Rómska rodina v týchto komunitách je zraniteľná nízkym vzdelaním, chudobou, úžerou, alkoholizmom, gamblerstvom a inými neduhmi tejto doby. Preto potrebuje pomoc od samosprávy, sociálnych pracovníkov, školy a samotných učiteľov. Lebo ako zdôrazňuje svätý Ján Pavol II. (1983, čl. 37) „rodina je prvá a základná škola sociálnych čností.“

## **Zoznam bibliografických odkazov**

JÁN PAVOL II. 1993. *Familiaris consortio*, exhortácia o úlohách kresťanskej rodiny v dnešnom svete, Trnava: Spolok svätého Vojtecha, 1993, ISBN 80-7162-052-1

RADIČOVÁ, I.: *Hic sunt Romales*. Bratislava: S.P.A.C.E., 2001. 318s. ISBN 80-991-13-7.

PETRASOVÁ, A., PORUBSKÝ, Š.: 2013, *Vzdelávacie cesty rómskych žiakov zo sociálne znevýhodneného prostredia, správa z výskumu*, Nadácia otvorenej spoločnosti – Open Society Foundation, Bratislava 2013, s. 95, ISBN 978-80-89571-08-6.

SELICKÁ, D. 2003. *Vzdelávanie Rómov na Slovensku*. Ružomberok : KU, 2003. 79 s. ISBN 978-80-8084-781-4.

CINA, S.: 2010, Analýza niektorých súčasných postojov rómskych rodičov k vzdelaniu, k možnostiam vzdelávania svojich detí, In: KOSOVÁ, I., SCIRANKOVÁ, D.: 2010 *Cesta ku vzdelaniu – Way to education, Inovácie vzdelávania ako prostriedok ku zvyšovaniu vzdelanostnej úrovne rómskych detí a mládeže z málo podnetného prostredia*, Zborník príspevkov z celoslovenskej konferencie o vzdelávaní, QUO VADIS Zvolen 2010, s. 89-98, ISBN 978-80970452-0-3

KMECOVÁ, J.: 2014, Vybrané sociálno-ekonomické problémy dnešnej rodiny, In: VANSÁČ, P., CHOVANEC, J., ANDREJIOVÁ, L.(eds.), Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou, *Rodina ako spoločenstvo v službách človeka* 30. výročie Charty práv rodiny, Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n.o. v Bratislave Ústav sociálnych vied a zdravotníctva bl. P. P. Gojdiča Prešov 2014, s. 211 – 234, ISBN:978-80-8132-106-1

KUBIČKOVÁ, D., 2013 - Problematika rómskych rodín a iných marginalizovaných skupín v SR In: HARDY, M. – BRIŠŠÁKOVÁ, J. – MÁTEL, A. (eds.), 2013. *Rodinná politika na*

*Slovensku a v Európskej únii. Zborník z medzinárodnej vedecko-odbornej konferencie.* Bratislava : VŠZaSP sv. Alžbety, 2013. 333 s. ISBN 978–80–8132–084–2.

ZELINA, M.: Cesty edukácie Rómov, In: KOSOVÁ, I., SCIRANKOVÁ, D.: 2010

*Cesta ku vzdelaniu – Way to education, Inovácie vzdelávania ako prostriedok ku zvyšovaniu vzdelanostnej úrovne rómskych detí a mládeže z málo podnetného prostredia,* Zborník príspevkov z celoslovenskej konferencie o vzdelávaní, QUO VADIS Zvolen 2010, s. 8-13, ISBN 978-80970452-0-3

JURÁSKOVÁ, M.2005. *Obchod so ženami v rómskych komunitách.* [on-line] [ cit: 2014-02-02]. Dostupné na: [http://www.alianciazien.sk/files/Analyza\\_romskej\\_problematiky.pdf](http://www.alianciazien.sk/files/Analyza_romskej_problematiky.pdf).

MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY: 2014, Pedagogicko-organizačné pokyny na školský rok 2014/2015, [online].[citované 2014-11-12]. Dostupné na internete: [www.minedu.sk/pedagogicko-organizacne-pokyny-na-skolsky-rok-20142015/](http://www.minedu.sk/pedagogicko-organizacne-pokyny-na-skolsky-rok-20142015/)

PÁPEŽSKÁ RADA PRE PASTORÁCIU MIGRANTOV A CESTUJÚCICH: *Smernice pre pastoráciu Rómov,* [online]. Rím 2005, [citované 2013-09-20]. Dostupné na internete: <http://www.kbs.sk/obsah/sekcia/h/dokumenty-a-vyhlasenia/p/dokumenty-vatikanskych-uradov/c/smernice-pastoracia-romov>

## **Kontakt**

Mgr. Jaroslav Ivančo

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Palackého č. 1

P.O. Box 104

810 00 Bratislava

[jaroslav.ivanco@gmail.com](mailto:jaroslav.ivanco@gmail.com)

doc. ThDr. Peter Vansač, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Detašované pracovisko Košice - bl. Z G. Mallu, Požiarnická 1

040 01 Košice

[pvensac@sinet.sk](mailto:pvensac@sinet.sk)

PaedDr. Gejza Adam, PhD.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Detašované pracovisko Košice - bl. Z. G. Mallu

Požiarnická 1

040 01 Košice

srk.kosice@gmail.com

## 8 Štandardizácia sociálnych služieb a ich vplyv na kvalitu života

### Social Services Standardization and its Impact on Quality of Life.

*Martina Pavlová, Martina Oravcová, Štefánia Telepjanová*

#### **Abstrakt**

Medzi hlavné ciele sociálnej práce patrí zlepšenie životných podmienok ľudí a pomoc pri uspokojovaní ich základných potrieb, najmä ľuďom, ktorí žijú v chudobe, alebo sú akýmkoľvek spôsobom utláčaní. Sociálni pracovníci sa snažia zmiernovať a odstraňovať rôzne formy sociálnej nespravodlivosti, pričom sa pri vykonávaní svojej práce bežne stretávajú s nepochopením a často sú nedocenení. S prihliadnutím na túto skutočnosť a fakt, že pojem štandardizácia sa za posledných pár rokov nielen na Slovensku, ale na celom svete stal javom, ktorý si „zaslúži“ našu pozornosť, sme sa rozhodli priblížiť ho z pohľadu sociálnej práce. V príspevku sa zameriame na to, čo sú to štandardy, ako vznikajú a aj to aké sú dôležité. Poukážeme na oblasti sociálnej práce, v ktorých sa štandardy najčastejšie vyskytujú.

#### **Kľúčové slová**

Pomoc. Sociálna práca. Sociálny problém. Štandardy.

#### **Abstract**

The main objectives of social work include improving people's living conditions and to help meet their basic needs, especially those living in poverty, or are in any way oppressed. Social workers seek to mitigate and eliminate various forms of social injustice, while carrying out their task commonly faces with misunderstanding and often unappreciated. Taking into account this fact and the fact that the concept of an standards in the last few years not only in Slovakia, but the whole world has become a phenomenon that “deserves “ our attention, we decided to approach it from the perspective of social work. In this contribution, we will focus on what the standards are, how they arise and also how important they are. We will point out areas of social work in which standards most commonly occur.

#### **Keywords**

Help. Social work. Social issue. Standards.

#### **Úvod**

V oblasti sociálnych služieb dochádza k výrazným zmenám, predovšetkým v prístupe k užívateľom sociálnych služieb a v používaných metódach sociálnej práce. MPSV sa snaží na tieto posuny reagovať pomocou systémových zmien, ktoré zabezpečia poskytovanie kvalitných sociálnych služieb v súlade so súčasnou úrovňou poznania. Hlavnými úlohami sociálnej práce v oblasti sociálnych služieb je prevencia sociálneho vylúčenia, podpora života

v prirodzenom spoločenstve, ochrana zraniteľných osôb pred porušovaním ich občianskych práv a pred neodborným poskytovaním služieb.

## **Sociálne služby**

Sociálne služby sú špecializované činnosti, ktoré majú pomôcť človeku riešiť jeho nepriaznivú sociálnu situáciu. Keďže príčiny vzniku nepriaznivej situácie sú rôzne, existuje pestrá škála druhov sociálnych služieb. Avšak je potrebné uvedomiť si, že poskytnutie sociálnej služby samo o sebe ešte nedokáže v plnej miere odstrániť tieto príčiny. Poskytnutie sociálnej služby má človeku pomôcť, podporiť jeho vlastnú aktivitu vedúcu k riešeniu nepriaznivej situácie (Matoušek, 2007).

Podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách zahŕňajú sociálne služby tri základne oblasti služieb:

- sociálne poradenstvo;
- služby sociálnej starostlivosti;
- služby sociálnej prevencie.

## **Legislatíva**

Východiskom pre právnu úpravu sociálnych služieb, ktoré spolu s celým systémom sociálnej starostlivosti spadajú do rezortu MPSVR SR bola nutnosť a potreba odstránenia problémov, ktoré so sebou priniesla úprava pred rokom 1989. Matoušek (2007,s.35) uvádza, že pracovníci sociálnych služieb, ale aj ich klienti boli v posledných rokoch nútení prispôbovať sa režimu zastaralého a nevyhovujúceho systému sociálnej starostlivosti.

Už od roku 1996 sa obciam umožnilo zriaďovať všetky druhy sociálnych zariadení. Ďalšie posilnenie kompetencií samosprávy nastalo s účinnosťou zákona o sociálnej pomoci od 1. júla 1998, kde obce získali možnosti zriaďovať všetky typy zariadení sociálnych služieb. Zákonom č. 416/2001 Z. z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a vyššie územné celky sa rozšírili kompetencie obcí a vyšších územných celkov pri poskytovaní sociálnej pomoci a zriaďovaní zariadení sociálnych služieb. Okrem toho sa obce a samosprávne kraje pri zriaďovaní týchto zariadení riadia zákonom č. 448/2008 Z. z.



o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

Palugová (2011, s.30) zdôrazňuje, že v oblasti poskytovania sociálnych služieb sú považované za rozhodujúce právne nástroje :

- zákon o sociálnych službách č.448/2008 Z.z.,
- zákon o obecnom zariadení č.369/1990 Zb.,
- zákon o rozpočtových pravidlách verejnej správy č. 523/2004 Z.z.,
- zákon o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy č. 583/2004 Z.z.,
- zákon o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a na vyššie územné celky č. 416/2001 Z.z.
- národné priority rozvoja sociálnych služieb,
- všeobecne záväzné nariadenia o sociálnych službách spracované na úrovni VÚC a miestnych samospráv,
- program hospodárskeho a sociálneho rozvoja spracovaný na úrovni VÚC a miestnych samospráv,
- koncepcia rozvoja sociálnych služieb spracovaná na úrovni VÚC,
- komunitný plán sociálnych služieb spracovaný na úrovni miestnych samospráv.

Vyššie uvedené právne nástroje sú legislatívnym rámcom pre všetkých poskytovateľov sociálnych služieb. Tvorba právnych nástrojov na príslušných úrovniach verejnej správy vyplýva z platnej legislatívy Slovenskej republiky.

### **Štandardizácia v sociálnej práci**

Ako uvádza O. Matoušek (2005), štandardy kvality sociálnych služieb môžu byť prostriedkom, ako môžu organizácie hodnotiť svoju prácu. Organizácie by mali mať stanovené merateľné ciele, potom je možné hodnotiť, ako sa im darí tieto ciele naplňať. Na základe priebežných hodnotení je možné prehodnotiť ciele alebo prostriedky, ktorými k nim smeruje. Tieto individuálne ciele formulované podľa potrieb jednotlivých užívateľov by mali byť merateľné a mali by zodpovedať cieľom organizácie.

Štandard je norma, podľa ktorej sa môže hodnotiť, či činnosť sociálneho pracovníka zodpovedá požadovanej úrovni. Určuje čo je potrebné a nevyhnutné pre základnú normu žiaducu na poskytovanie kvalitnej sociálnej práce. Štandardy sú oporným bodom plánovania, realizácie a preverovania kvality služieb.

Štandard predstavuje stanovenie minimálnych úrovní prijateľného vykonania starostlivosti, alebo jej výsledku. Taktiež vymedzujú obsahovú náplň činnosti sociálneho pracovníka a rozsah jeho činnosti, kompetenčné vzťahy, miesto pôsobenia, ale aj etické a vzdelávacie kritériá pre výkon tejto práce. Starostlivosť by sa nemala poskytovať pod minimálnu úroveň štandardov, pretože takto poskytovaná starostlivosť sa stáva rizikovou a môže klienta aj ohroziť.

Môžeme povedať, že štandardy sú záväznou normou pre kvalitnú starostlivosť, poskytujú pocit bezpečia a istoty klientom, ktorým zabezpečujú najmenej minimálny štandard kvalitnej starostlivosti, chránia sociálnych pracovníkov pred neoprávneným postihom, pretože môžu preukázať, že dodržali príslušný štandard.

Proces tvorby štandardov by mal prebiehať cyklicky, postupne vo fázach:

- identifikácia kľúčových oblastí,
- tvorba štandardov,
- stanovenie kritérií
- overenie štandardu v praxi
- modifikácia štandardu v praxi
- zhodnotenie upravovaného štandardu v praxi.

Štandardy majú :

- majú byť založené na jasnej definícii cieľov zámernej činnosti,
- podporovať čo najlepší rozvoj povolania v zhode s jeho potenciálnym spoločenským príspevkom,
- byť dostatočne všeobecné, zlepšované, udržiavané,
- ponechať priestor pre inovačné zmeny zamerané na vyššiu kvalitu výstupov,
- podporovať a zvyšovať všeobecnú úroveň výkonnosti,
- brať do úvahy rovnosť a vzájomnú závislosť povolání,

- byť formulované podľa požiadaviek, ktoré uľahčujú ich aplikovateľnosť,
- obsahovať zameranie, mieru záväznosti, cieľ, kritériá požadovanej normy, spôsob hodnotenia kvality, metodiku kontroly (Švagrovská, 2012).

### **Meranie kvality v sociálnej práci**

V Slovenskej republike stanovila metódy hodnotenia kvality sociálnych služieb len Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, ktorá sa tejto problematike venuje od roku 1999. V zborníku Kvalita sociálnych služieb II. autor S. Krupa (2003) definuje tieto metódy vo vzťahu k hodnoteniu kvality v sociálnych službách:

- Procesuálna metóda hodnotenia kvality;
- Metóda sociálneho poradenstva a supervízie;
- Metóda identifikácie subjektívnej spokojnosti odberateľa služieb;
- Monitoring kvality.

Dôležitým prvkom v poskytovaní kvalitných sociálnych služieb je podľa T. Matulayovej (2006) akreditácia, ako uznanie vyjadrujúce, že organizácia je schopná prevádzkovať kvalitné sociálne služby. Potvrďuje dodržiavanie určitých daných štandardov práce, výkonnosti a etických princípov. Jej význam spočíva v tom, že informuje a chráni klienta, vytvára tlak na zvyšovanie kvality služieb, vytvára podmienky pre zvyšovanie odbornosti poskytovateľov, zvyšuje prestíž poskytovateľa a je garanciou kvality štátom financovaných služieb.

### **Záver**

Sociálne služby patria medzi významné zložky sociálnej politiky jednotlivých štátov. Vzrastá počet tých, ktorí sociálne služby potrebujú, ale aj tých ktorí v tejto oblasti pracujú. Sociálne služby v rámci Európskej únie sa rozvíjajú, profesionalizujú sa a transformujú sa, ale tak isto mení sa aj štruktúra a spôsob ich financovania. Nakoľko je Slovenská republika jedným z členských štátov EU, je potrebné a zároveň nevyhnutné upresniť štandardy v sociálnej práci na požadovanú úroveň.

## Zoznam bibliografických odkazov

1. HEGYI, L. at al.: 2012. *Sociálna gerontológia*. Bratislava. HERBA, ISBN 978-80-89171-99-6.
2. KRUPA, S.: 2003. *Kvalitné sociálne služby II*. Bratislava: RADA PRE PORADENSTVO V SOCIÁLNEJ PRÁCI, ISBN 80-512-08-1.
3. MATOUŠEK, O.: 2005. *Sociálni práce v praxi*. Praha : PORTÁL, ISBN 80-7367-002-X.
4. MATOUŠEK, O. : 2007. *Sociálne služby: legislatíva, ekonomika, plánovanie, hodnotenie*  
Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80\*7367-310-9.
5. MATULAYOVÁ, T.: 2005/ 2006. *Základy sociálnych služieb* nepublikované prednášky
6. PALUGOVÁ, M. : 2011. *Nástroje verejnej politiky uplatňované samosprávou sociálnych službách*. In : Inovácie, plánovanie a kvalita sociálnych služieb v komunite. Zborník príspevkov z 1. ročníka
7. ŠVAGROVSKÁ, L.: *Štandardy personálnych medzinárodnej vedeckej konferencie*. Ružomberok : Verbum–vydavateľstvo Katolíckej univerzity v Ružomberku. 2011, 269  
s. ISBN 978-80-8084-781-4. *kritérií v sociálnej práci*. Diplomová práca. 2012. S. 20.

## Kontakt

Mgr. Martina Pavlová

Vysoká škola zdravotníctva a soc. práce sv. Alžbety, Detašované pracovisko bl. Metoda D. Trčku v Michalovciach

Partizánska 23, 071 01 Michalovce

E-mail: martinapavlova12@gmail.com

Mgr. Martina Oravcová

Vysoká škola zdravotníctva a soc. práce sv. Alžbety, Bratislava

E-mail: oravcova.martina1@gmail.com

Mgr. Štefánia Telepjanová

Vysoká škola zdravotníctva a soc. práce sv. Alžbety, Detašované pracovisko bl. Metoda D.  
Trčku v Michalovciach

Partizánska 23, 071 01 Michalovce

E-mail: [stevatelepjanova@gmail.com](mailto:stevatelepjanova@gmail.com)

## 9 Kvalita sociálneho života klientov odkázaných na opatrovateľskú službu

*Michaela Bevelagua*

### **Abstrakt**

Príspevok sa zaoberá poskytovaním opatrovateľskej služby v súčasnosti a jej dopadom na zvyšovanie kvality života jej poberateľov. Opatrovateľská služba zasahuje do života každého klienta, do jeho prostredia a sociálnych vzťahov a jej princípom je pomoc klientovi pri zvládaní bežných životných aktivít. Ďalej sa zaoberá možnosťou využitia Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby a jej efektom pre poskytovateľa ale aj pre klienta opatrovateľskej služby.

### **Kľúčové slová**

Opatrovateľská služba. Kvalita života. Poskytovateľ. Prijímateľ. Úhrada. Projekt.

### **Abstract**

The paper deals with the provision of nursing services at present and its impact on improving the quality of life of its beneficiaries. Nursing service extends the life of each client, to the environment and social relations, and its principle is to assist clients in managing their everyday activities. It also deals with the possibility of using the National Project Support care services and its effect on the provider but also for client care services.

### **Key words**

Nursing service. Quality of life. Provider. Beneficiary. Payment. Project.

### **Úvod**

Opatrovateľská služba je jedna z foriem sociálnej pomoci, ktorá sa poskytuje ľuďom, u ktorých sú ich schopnosti obmedzené a nie sú schopní postarať sa o seba v bežnom živote. Jej najväčším pozitívom je, že potreby klientov sú uspokojované v bezpečí domova. Nielen u starších ľudí, ale aj u mladších, ktorí sú zdravotne postihnutí, je ich domov pre nich naozaj bezpečným útočiskom. Prostredie dôverne poznajú, veci majú svoje miesto a veľakrát sú naozaj nútení zotrvať len v rámci svojho bytu, či domu, odkázaní na pomoc inej osoby. Pohybové obmedzenie je u nich spojené s pocitom závislosti, nesebestačnosti a výrazne znižuje kvalitu ich života. Starostlivosť zo strany rodiny, alebo blízkeho sociálneho prostredia nedokáže dostatočne pokryť ich nároky. Vtedy sa stáva opatrovateľská služba najlepšou voľbou, nakoľko komplexne rieši situáciu človeka, ktorý chce zostať v domácom prostredí, ale zároveň potrebuje pomoc.

## Opatrovateľská služba

Opatrovateľská služba podľa druhu v zmysle zákona 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 je sociálnou službou „*na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku.*“

Z uvedeného vyplýva, že opatrovateľská služba je poskytovaná prevažne občanom, ktorých zdravotný stav je dočasne, alebo trvale zhoršený a osobám v dôchodkovom veku, ktoré nedokážu fyzicky ani sociálne fungovať na dostatočnej úrovni. Najväčšmi je zastúpená skupina seniorov, ktorí dosiahli dôchodkový vek a zároveň ich zdravotný stav im neumožňuje podieľať sa na spoločenskom živote v takom rozsahu ako doposiaľ. U týchto osôb sa vplyvom týchto faktorov zmení schopnosť adaptácie na novú sociálnu situáciu. „*Na sebestačnosť veľkou mierou vplýva aj kognitívne zdravie, ktoré „úzko súvisí so schopnosťou adaptácie a adjustácie na zmeny, spôsoby zvládania záťaže.*“ (Hrozenská, et al., 2008, s. 64).

Seniorský vek a zdravotné postihnutie prinášajú so sebou nutnosť prijímať kompromisy medzi tým, ako chcú ľudia žiť a fungovať a skutočnou realitou ich života. Kvalita ich života závisí od fyzického zdravia, miery nezávislosti, psychického fungovania v poznávaní, adaptácii a zvládaní problémov, emotívneho prežívania, prijímanej a poskytovanej psychickej opory ako aj od spirituality. „*Charakter pojmu sa v laickom povedomí javí ako multidimenzionálny, dlhodobo a zložito sa utvárajúci značne relativistický, idealizovaný a nedosiahnuteľný.*“ (Payne, 2005, s. 217). Okrem veku, zdravotného stavu a psychického stavu majú na kvalitu života vplyv aj iné faktory, ktorými sú rodinná situácia, pohlavie, vzdelanostná úroveň, získaný profesijný status a iné.

Odkázanosť človeka na pomoc inej osoby sa premieta do kvality života, odzrkadľuje rešpektovanie priorít a hodnôt smerujúcich k dosahovaniu pocitov pohody, životnej spokojnosti a pozitívnych emócií. „*Všeobecne sa pod kvalitou života rozumie súhrn objektívnych a subjektívnych posúditelných činností a vnemov človeka v jeho každodennom živote a v spoločenských vzťahoch*“ (Draganová et al., 2006, s. 128).

Dôležitú zložku tvorí aj prostredie, v ktorom odkázaný občan žije a kde mu je poskytovaná starostlivosť. Medziľudské vzťahy, postoje a návyky človeka tvoria jeho životný štýl. „*Spôsob života ako aj životný štýl sa utvárajú v spoločenských súvislostiach a výrazne ich ovplyvňuje životná úroveň či životný štandard.*“ (Balogová, 2005, s. 50).

Každý poskytovateľ opatrovateľskej služby pristupuje k jej zabezpečeniu vlastným spôsobom, nie je to len odborná, ale aj ľudská povinnosť voči prijímateľovi, ktorý je na túto službu odkázaný. Skutočná situácia v praxi pri zabezpečovaní kvality je odlišná, keďže sa ku každému klientovi pristupuje individuálne, individuálne sa tiež posudzuje jeho sociálna situácia, jeho schopnosti a možnosti riešiť si svoju situáciu vlastnými silami. Predpokladom je, že poskytovatelia si sami definujú kritériá kvality, akými sú ciele, poslanie, cieľová skupina prijímateľov sociálnej služby, postupy práce, zaistenie dodržiavania práv prijímateľov služby a iné interné pravidlá. Poskytovanie sociálnych služieb sa stretáva neustále so zmenami, ktoré sú spôsobené zmenami v spoločnosti. Ich kvalita závisí aj od politických, kultúrnych a hospodárskych vplyvov v danej krajine.

Významným ukazovateľom pri hodnotení kvality poskytovania opatrovateľskej služby je, ako sa premietne do života prijímateľov, do akej miery táto služba rieši ich sociálnu situáciu. V zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení nemá vymedzené štandardy kvality, preto by bolo vhodné vytvoriť ich, keďže poskytovateľ sociálnej služby je garantom zabezpečenia jej kvality. Kvalita opatrovateľskej služby by bola kontrolovateľná nielen poskytovateľom, ale aj samotným klientom, ktorý je zároveň jej užívateľom a platcom. Hlavným zámerom stanovenia štandardov kvality by malo byť vytvorenie efektívneho systému poskytovania opatrovateľskej služby, ktorý bude kvalitatívne porovnateľný so systémami v krajinách Európskej únie.

Je veľmi dôležité, aby mala verejnosť informácie nielen ohľadom dostupnosti sociálnej služby. Informácie o možnostiach využívania opatrovateľskej služby sa ku klientom dostávajú prostredníctvom sociálnych pracovníkov, alebo od poverených zamestnancov obcí a miest. Z hľadiska dostatočnej informovanosti je takáto forma nedostatočná.

MPSVaR SR vo svojej Správe o sociálnej situácii obyvateľstva za rok 2013 (2014, s. 93) uvádza, že v roku 2013 bola opatrovateľská služba v domácnosti poskytovaná zo strany obcí 11 792 občanom. V predchádzajúcom období bol od roku 2012 zaznamenaný výrazný pokles opatrovaných osôb, ktorý medziročne klesol o 2 418 osôb (na 12 309 opatrovaných osôb) a v roku 2013 opäť poklesol oproti roku 2012 o 517 opatrovaných občanov. Neustále znižovanie počtu opatrovaných osôb zdôrazňuje negatívny trend v poskytovaní terénnej opatrovateľskej služby, čo je v rozpore s trendmi EÚ a strategickými zámermi MPSVR SR v tejto oblasti. Obce tento pokles odôvodňujú nedostatkom finančných prostriedkov vo svojich rozpočtoch. Pokles opatrovaných klientov v roku 2012 bol spôsobený aj prijatím novely č. 50/2012, ktorou bola stanovená úhrada za sociálnu službu vo výške 50%



ekonomicky oprávnených nákladov pre užívateľa tejto služby s cieľom zvýšiť príjem samospráv za poskytovanie sociálnych služieb. V § 72 odsek 2 znie: „*Verejný poskytovateľ sociálnej služby určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia úhrady zmluvou podľa § 74 v súlade so všeobecne záväzným nariadením obce alebo vyššieho územného celku, najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov, ak sa v druhej vete neustanovuje inak. Sumu úhrady za sociálnu službu uvedenú v § 34 až 41 poskytovanú plnoletej fyzickej osobe obec alebo vyšší územný celok určí vo všeobecne záväznom nariadení tak, aby suma úhrady za túto sociálnu službu poskytovanú v rozsahu podľa § 15 ods. 1 bola najmenej vo výške 50 % priemerných ekonomicky oprávnených nákladov spojených s poskytovaním tejto sociálnej služby u verejných poskytovateľov sociálnej služby porovnateľného druhu a formy sociálnej služby v územnom obvode príslušnej obce alebo vyššieho územného celku za predchádzajúci rozpočtový rok, v prepočte na mesiac a na prijímateľa sociálnej služby, na počet hodín alebo úkonov opatrovateľskej služby. Tým nie sú dotknuté ustanovenia § 73.*“.

Touto novelou sa však dosiahol presne opačný efekt. Keďže zmenou zákona došlo k zvýšeniu platieb za poskytované služby – opatrovateľskú službu množstvo klientov zrušilo, prípadne znížilo počet hodín opatrovateľskej služby. Z tohto dôvodu ani očakávané príjmy neboli tak vysoké ako sa predpokladalo. Niektoré mestá a obce nové VZN neprijali, tak ako to ukladala novela zákona o sociálnych službách a počkali na to, kým táto povinnosť bola Ústavným súdom zrušená. Životná úroveň väčšiny starších ľudí je veľmi nízka, príjmy z dôchodkového systému často nestačia pokrývať najzákladnejšie životné potreby. Akékoľvek zvýšenie úhrady za opatrovateľskú službu je zo subjektívneho pohľadu klientov zaťažujúce. Opatrovateľská služba klientom zabezpečuje len to najnevyhnutnejšie, nemôžu si dovoliť platiť ju tak, aby sa aj reálne zvýšila kvalita ich života. Nízky záujem o opatrovateľskú službu ovplyvňuje aj výška úhrady klienta za jej poskytovanie, ktorú si poskytovateľ upravuje v závislosti od vynaložených ekonomicky oprávnených nákladov. Napriek tomu, že terénna sociálna služba v zmysle zákona o sociálnych službách má prednosť pred pobytovou sociálnou službou, ekonomicky výhodnejšou voľbou pre ľudí odkázaných na pomoc zostáva zariadenie pre seniorov. Na využívanie komplexnej opatrovateľskej starostlivosti pre seniorov a pre zotrvanie v domácnosti nie sú v SR vytvorené podmienky. Princípy decentralizácie, deregulácie, a deinštitucionalizácie priniesli určité pozitíva, zároveň nastali problémy týkajúce sa financovania,

a predovšetkým problém trvalého zlepšovania kvality sociálnych služieb, čo má priamy dopad na kvalitu života všetkých občanov.

### **Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby**

Implementačná agentúra pre Operačný program Zamestnanosť a sociálna inklúzia (IA ZaSI), ktorý bol zriadený Ministerstvom práce sociálnych vecí a rodiny SR (MPSVR SR) začal dňa 15. januára 2014 realizovať národný projekt „Podpora opatrovateľskej služby“.

Projekt má zabezpečiť:

- poskytovanie opatrovateľskej služby väčšiemu počtu osôb odkázaných na pomoc inej osoby.
- vytvorenie predpokladov pre rozšírenie poskytovania opatrovateľskej služby aj do regiónov, resp. obcí, ktoré doteraz reálne túto formu sociálnych služieb neposkytovali.
- zvýšenie dostupnosti opatrovateľskej služby pre občanov s ťažkým zdravotným postihnutím, s nepriaznivým zdravotným stavom a pre seniorov, a podporiť ich zotrvanie v prirodzenom prostredí, v rodine či komunitе. Vytvorenie vhodného prostredia pre zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzických osôb a ich rodín viesť samostatný život, podporenie integrácie cieľovej skupiny do spoločnosti.
- predchádzanie odkázanosti na služby sociálnej starostlivosti pobytového charakteru.
- podporenie súbehu pracovného a rodinného života rodinných príslušníkov cieľovej skupiny žijúcich v spoločnej domácnosti.
- opatrovateľkám zamestnaným počas realizácie projektu pomôcť využiť pracovné skúsenosti a návyky aj pri ich ďalšom uplatnení sa na trhu práce.

Najväčším pozitívnym prínosom projektu je jeho využitie v malých obciach, kde naozaj nie sú podmienky na poskytovanie opatrovateľskej služby z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na ich pokrytie. Tento projekt však nezohľadňuje špecifiká poskytovania opatrovateľskej služby, keďže každý poskytovateľ zabezpečuje službu svojim vlastným spôsobom, pričom rešpektuje rôznorodosť požiadaviek prijímateľov opatrovateľskej služby žijúcich v určitých oblastiach a regiónoch. Ďalším negatívom v praxi je to, že:

- Nárok na vyplatenie transferu, ktorý predstavuje mesačné výdavky za výkon opatrovateľskej služby v sume 644 € je podmienený vytvorením nového pracovného

miesta a plného pracovného úväzku. „*Za novovytvorené pracovné miesto v Národnom projekte Podpora opatrovateľskej služby sa považuje pracovné miesto, ktoré neexistovalo pred realizáciou podporeného projektu a vzniklo len v jeho dôsledku.*“ (Príručka pre spolupracujúce subjekty opatrovateľskej služby zapojené do Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby, 2014, s. 15) V tomto prípade tento projekt nie je zameraný prioritne na podporu opatrovateľskej služby, ako je vo svojom názve prezentovaný, ale rieši otázku zamestnanosti v oblasti poskytovania opatrovateľskej služby. Nepodporuje už existujúce fungovanie opatrovateľskej starostlivosti.

- Poskytovatelia opatrovateľskej služby, ktorí sa chcú zapojiť do projektu a získať transfer prístupujú aj k tomu, že opatrovateľkám, ktoré sú už zamestnané, znižujú ich pracovný úväzok, aby mali plný úväzok pre novovytvorené pracovné miesta. Neberie sa do úvahy fakt, že nastáva aj úbytok klientov počas zabezpečovania opatrovateľskej služby, nakoľko klienti nastupujú do zariadení pre seniorov, zomierajú, alebo znižujú rozsah poskytovanej služby. Tým sa menia pracovné úväzky opatrovateľiek, keďže nie je možné aby každá opatrovateľka pracovala na plný pracovný úväzok. Pri rešpektovaní slobodnej voľby klienta, ktorý si zmluvne dohodne rozsah služby podľa svojho stupňa odkázanosti, nie je reálne naplniť úväzok každej opatrovateľky. Je bežné že jedna opatrovateľka zabezpečuje službu viacerým klientom tak, aby mala svoj úväzok čo najviac naplnený. Nové žiadosti o poskytnutie opatrovateľskej služby sa pridelujú len pre novovytvorené pracovné miesta, nedoplnia chýbajúce hodiny do úväzku svojim opatrovateľkám. Opatrovateľky zamestnávané v rámci projektu sú oproti už zamestnaným zvýhodňované. Mnohé ženy, ktoré vykonávajú prácu opatrovateľky dlhé roky praxou získali profesionálne zručnosti a majú veľa skúseností s rôznymi typmi klientov, ale nedosiahnu také platové ohodnotenie ako novoprijatá opatrovateľka síce s kvalifikáciou, ale veľa krát bez skúseností.
- Usmernenie k spôsobu vedenia dokumentácie výkonu opatrovateľskej služby pre účely Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby opatrovateľku stavia do pozície nielen terénnej pracovníčky, ale zároveň sú od nej vyžadované administratívne úkony. „*Opatrovateľky vykonávajú veľkú časť práce v teréne, no nie je možné opomenúť administratívne aspekty práce, ktoré slúžia na analýzu poskytnutých sociálnych služieb a sú využívané pri poradenskej činnosti, pri sociálnej starostlivosti a prevenčných aktivitách s jednotlivcom. Opatrovateľka po zmapovaní situácie obyvateľov, ktorým bude poskytovať svoje služby je povinná zabezpečiť evidenciu*

*klientov a úkonov spojených s poskytnutou opatrovateľskou službou.*“ (Usmernenie k spôsobu vedenia dokumentácie výkonu opatrovateľskej služby pre účely Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby, 2014, s. 2) V samotnom zákone o sociálnej pomoci sú vymedzené úkony opatrovateľskej služby a preto je neobvyklé, že opatrovateľka má mapovať situáciu klienta, u ktorého bude službu poskytovať, zabezpečovať jeho evidenciu a evidenciu úkonov, ktoré sa mu budú zabezpečovať. Taktiež má viesť spisovú dokumentáciu klientov. Ak by poskytovatelia striktné zabezpečovali opatrovateľskú službu v zmysle tohto usmernenia, nebudú môcť dodržať zmluvu s klientom, ktorý platí za vykonanú opatrovateľskú službu u neho v domácnosti a nie za administratívnu činnosť opatrovateľky. Tiež by museli vyhľadávať na obsadenie pracovného miesta nielen kvalifikované pracovné sily, ale aj počítačovo zdatné opatrovateľky. Napriek tomu v Príručke pre spolupracujúce subjekty opatrovateľskej služby zapojených do Národného projektu Podpora opatrovateľskej služby je jednoznačne vymedzená pracovná náplň opatrovateľky: „*V rodine klienta/klientky opatrovateľky vykonávajú nasledovné úkony:*

- a) *Sebaobslužné úkony klienta (napr. osobná hygiena, stravovanie a pitný režim, pomoc pri mobilite, podávanie liekov, vyprázdňovanie)*
- b) *Vykonáva úkony starostlivosti o domácnosť (napr. bežné upratovanie, drobné nákupy, varenie, starostlivosť o lôžko, bielizeň, kvety a iné úkony podľa prílohy č. 4 zákona č. 448)*
- c) *Základné sociálne aktivity (sprevádzanie, predčítanie a tlmočenie)*
- d) *Zabezpečuje dohľad pri úkonoch sebaobsluhy, úkonoch starostlivosti o svoju domácnosť, pri vykonávaní základných sociálnych potrieb*
- e) *Opatrovateľka nevykonáva ošetrovateľské úkony“*

Tu administratívna činnosť opatrovateľiek nie je zahrnutá. Usmernenie i Príručka sú vydané Fondom sociálneho rozvoja a ich obsah si v tomto navzájom odporuje.

- Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby je zameraný na vytvorenie nových pracovných miest a dopredu počíta s tým, že po jeho ukončení opatrovateľky, ktoré sú v jeho rámci zamestnané možno o prácu prídu, nakoľko poskytovatelia si nebudú môcť z finančných dôvodov dovoliť ich naďalej zamestnávať. Ako pozitívum projektu sa uvádza, že získané skúsenosti v oblasti opatrovateľskej činnosti môžu

opatrovatel'ky v budúcnosti využiť, ak sa znova zamestnajú na takejto pracovnej pozícii.

- V neposlednom rade treba myslieť na to, že opatrovatel'ská služba je tu predovšetkým pre jej cieľovú skupinu. Podpora opatrovatel'skej služby by mala byť zameraná na pomoc prijímateľom služby. Pokým projekt dokáže finančne pokryť náklady na poskytovanie opatrovatel'skej služby nemalo by to smerovať k finančnému prospechu poskytovateľa, ale pomoc by sa mala odraziť aj na strane prijímateľa. Ak klienti nemajú z Národného projektu Podpora opatrovatel'skej služby prospech, potom pre nich nemá žiadny význam. Je už na poskytovateľovi služby, aby zvažil akým spôsobom bude k tejto podstatnej skutočnosti pristupovať.

## **Záver**

Očakávaný demografický vývoj na Slovensku poukazuje na zvyšujúci sa vek dožitia, seniori budú potrebovať stále viac kvalitných, dostupných sociálnych a zdravotných služieb, keďže počet občanov nad 65 rokov stúpa a trendom v Európe je, že sa zvyšuje aj vek dožitia. V EÚ sa presadzuje zvyšovanie kvality života seniorov a zlepšenie kvality poskytovaných služieb, ktoré sú dostupné pre všetkých, ktorí sociálne služby potrebujú. V rámci opatrovatel'skej služby je potrebné zabezpečiť aby sa kvalita života klientov stala prvoradou hodnotou života občanov SR. Neustále treba podporovať kvalitu služieb a motivovať zainteresované strany k napĺňaniu svojho poslania. Podporovať zapájanie poskytovateľov sociálnych služieb k vzájomnej výmene skúseností na partnerskej úrovni. Porovnávaním dosahovania cieľov a dobrých skúseností je možné monitorovať pokrok pri zavádzaní nových postupov a riešení. Rozvoj opatrovatel'skej služby samozrejme znamená aj vytváranie nových pracovných miest pre opatrovatel'ky a opatrovatel'ov v domácnostiach klientov, a tým aj zvýšenie zamestnanosti v oblasti sociálnych služieb. Povinnosťou štátu by malo byť vytváranie uceleného a kvalitného legislatívneho rámca pre podporu rozvoja a zabezpečenia kvality opatrovatel'skej služby. Neustále zvyšovanie kvality poskytovaných služieb má za cieľ spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, a tým prekračuje očakávania súčasných aj budúcich klientov. Množstvo spokojných klientov, s pozitívnymi skúsenosťami je súčasne významným predpokladom spokojnosti sociálnych pracovníkov.

## Zoznam bibliografických odkazov

1. BALOGOVÁ, B. 2005. *Seniori*. 1. vyd. Prešov : Akcent Print, 2005. 156 s. ISBN 80-969274-9-3.
2. DRAGANOVÁ, H. et al. 2006. *Sociálna starostlivosť*. Martin : Osveta, 2006. 196 s. ISBN 978-80-8063-240-3.
3. HROZENSKÁ, M. et al. 2008. *Sociálna práca so staršími ľuďmi*. 1. vyd. Martin : Osveta, 2008. 181 s. ISBN 978-80-8063-282-3.
4. Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2013 [online] Bratislava: MPSVaR[cit. 10.10.2014] Dostupné na internete: [www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvatelstva-za-rok-2013.pdf](http://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvatelstva-za-rok-2013.pdf)
5. PAYNE, M. 2005. *Modern Social Work Theory*. 3. vyd. Chicago : Lyceum Books, 2005 366 s. ISBN 0-925065-83-8.
6. Zákon NR SR č.50/2012 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
7. Zákon NR SR 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.

## Kontakt

Meno, priezvisko a tituly autora: Mgr. Michaela Bevelagua  
Názov pracoviska: Mestský úrad Prievidza  
Adresa pracoviska: Mestský úrad Prievidza, Nám. slobody 14, Prievidza  
Kontaktná adresa autora: Ľ. Ondrejova 32/6, Prievidza  
Kontaktný e-mail: bevelagua@gmail.com

## 10 Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj (ICSW) a jej význam pre sociálnu prácu

*Miloslav Hetteš*

### **Abstrakt**

Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj (ICSW) patrí medzi najvýznamnejšie medzinárodné mimovládne organizácie sveta. Výrazne ovplyvnila medzinárodnú i slovenskú sociálnu prácu. ICSW dala vznik ďalším organizáciám venujúcim sa sociálnej práci ako profesionálov (IFSW), tak i vzdelávateľov (IASSW). V súčasnosti naďalej usiluje o presadzovanie ľudských práv a sociálnej spravodlivosti.

### **Kľúčové slová**

IASSW, ICSW, IFSW, ľudské práva, sociálna práca, sociálny rozvoj

### **Úvod**

Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj (ICSW) bola založená už v roku 1928 a preto je jednou z najstarších mimovládnych organizácií zameraných na podporu sociálneho rozvoja, sociálnej spravodlivosti a sociálnej prosperity kdekoľvek vo svete.

Anglická podoba jej názvu je The International Council on Social Welfare (ICSW). Francúzska verzia je Le Conseil International d'Action Sociale (CIAS)

a španielska podoba je El Consejo Internacional del Bienestar Social (CIBS).

Ako vidieť názov nie je vždy identický a zodpovedá tradícií a skutočnosti daného jazyka a krajiny.

ICSW bola založená v roku 1928 v Paríži. Svoje ústredie má v Kampale v Ugande. ICSW pomáha svojim členským organizáciám informáciami, konzultáciami, lobuje u miestnych a národných vládach, organizuje a účastní sa medzinárodných stretnutí a koordinuje svoju činnosť s inými medzinárodnými organizáciami. Vydáva množstvo publikácií, vrátane Global Social Policy Journal a International Social Work. ICSW má poradné postavenie pri OSN. ICSW je riadená výborom zloženým so zástupcov deviatich regiónov:

1. Stredná a západná Afrika, 2. Východná a južná Afrika, 3. Južná Ázia, 4. Juhovýchodná Ázia a 5. Tichomorie, 6. severovýchodná Ázia, 7. Európa, 8. Blízky východ a severná Afrika, 9. Severná Amerika a Latinská Amerika a Karibik.

Prezident a výkonný aparát je volený spomedzi členov správnej rady. ICSW je financovaná pomocou členských príspevkov a z grantov. Medzi najväčších prispievateľov v súčasnosti patria Fínsko, Nórsko a Švédsko.

ICSW je vo svojom vývoji úzko prepojená so sociálnou prácou, sociálnou praxou, v rozmanitom kultúrnom a ideologickom prostredí s cieľom zlepšiť ľudské podmienky a život ľudí vo vzťahu ku sociálno-ekonomickým neistotám vytvorených trhovo orientovanou spoločnosťou. Dôraz je rovnovážne kladený na medzinárodnú sociálnu prácu a na medzinárodný a domáci sociálny rozvoj.

## **História**

Priamym predchodcom Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj bola prvá Medzinárodná konferencia sociálnej práce, ktorá sa konala v Paríži v júli v roku 1928. Toto zlomové stretnutie sa mohlo uskutočniť na základe odhodlania a myšlienok niekoľkých mimoriadnych osobností, ktoré sa rozhodli viesť a pripravovať konferenciu po ťažkom zážitku 1. svetovej vojny, ktorá spôsobila devastáciu a utrpenia mnohým národom. Prípravné práce medzinárodnej konferencie začali pomocou niektorých podujatí prípravného výboru počas trojročného obdobia. Táto práca vrcholila na stretnutí v Prahe v roku 1927, kde boli pripravené a prijaté zásady pre zorganizovanie konferencie. Stanovené ciele pre túto konferenciu boli také ako pomoc pre diskusiu a výmenu poznatkov medzi sociálnymi pracovníkmi a organizáciami sociálneho rozvoja z celého sveta; napomôcť šíriť myšlienky a odborné poznatky a vytvoriť osobné kontakty. Stretnutie podporilo medzinárodnú spoluprácu v rámci sociálnej práce aj mimo nej, umožnilo poznanie mnohých aktivistov, expertov a ľudí z praxe, aj mimovládnych štruktúr s cieľom zlepšiť životné podmienky. Najväčšie medzivládne organizácie tej doby (Spoločnosť národov a MOP) poskytli technickú pomoc na základe financií z niekoľkých národných a regionálnych zdrojov.

Mapujúc a zisťujúc oblasť záujmu, prvá medzinárodná konferencia v Paríži zdôraznila, že sociálna práca sa nemôže zúžiť iba na individuálne prípady, ale že vyžaduje široký interdisciplinárny prístup na zníženie utrpenia, návrat ľudí do „normálnych“ podmienok života, prevencia sociálnej biedy, zlepšenie sociálnych podmienok a nárast životnej úrovne.

Bol potvrdený význam sociálnej práce s jednotlivcom, spolu s potrebou posilnenia právnych a správnych opatrení zameraných na skupinu a komunitu, doplneného výskumom



v oblasti sociálneho rozvoja a sociálneho života. V snahe o rozšírenie činnosti, účastníci parížskej konferencie zdôraznili prepojenie medzi potrebami prevencie, riešenia sociálnych problémov a dostupnosti zdrojov. Dosiadnutá bola dohoda o potrebe odbornej kvalifikácie a praxe ale odlišovali sa názory medzi viac ako 2500 účastníkmi, ktorí zastupovali rozmanité skupiny sociálnych pracovníkov, poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, pracovníkov v sociálnej oblasti a iných aktivistov, pokiaľ išlo o úlohu štátu a súkromného sektoru. Nejednotnosť bola v postoji jednotlivých členských delegácií na zastúpenie a na právomoci výkonného výboru. Predsa bola dosiahnutá dohoda o základných hodnotách medzinárodnej sociálnej práce a jej zamerania.

Od prvej konferencii sa uznal význam ich tematického zamerania; prvou prioritnou témou bola „sociálna práca a hospodárstvo“. Okolo dvoch tretín účastníkov parížskej konferencii tvorili ženy. Konferencia zvolila do čela ženu - Alicu Masarykovú, predsedníčku česko-slovenského červeného kríža, ako historicky prvú prezidentku Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj na štyri roky. Doktor René Sand sa stal prvým generálnym tajomníkom Medzinárodnej konferencie sociálnej práce. Tento post zastával od roku 1928 do roku 1932. Dočasná prípravná skupina parížskej konferencii sa transformovala v roku 1928 do stálej organizácie pod menom „Medzinárodná konferencia sociálnej práce“.

Podstatou tejto zmeny bolo úsilie o využitie pozitíva zo stretnutia v prospech kontinuity bez prerušení. René Sand sa stal prezidentom v roku 1936 a udržal si pozíciu až do vypuknutia 2. svetovej vojny. Premenou na stálu organizáciu - Medzinárodná konferencia sociálnej práce predstavovala členské organizácie (národné rady Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj) sociálnej práce a sociálneho rozvoja, podporujúce humanistické hodnoty a chrániace postihnuté skupiny. Organizácia pomáhala svojim členom poskytovaním informácií a konzultácií. Akceptovaná bola osobitná rozdielnosť na národnej úrovni, ale výrazné úsilie o jednotnosť prístupov vyvolalo protiakciu v snahe o udržanie nezávislosti každej členskej organizácie.

Pred 2. svetovou vojnou sa uskutočnili ešte dve medzinárodné konferencie v štvorročnom intervale. V roku 1932 vo Frankfurte nad Mohanom v Nemecku k téme „sociálna práca a rodina“ a v roku 1936 v Londýne vo Veľkej Británii s témou „sociálna práca a komunita“. Globálne konferencie Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj boli obnovené v roku 1948 po prerušení spôsobené 2. svetovou vojnou. Odvtedy sa globálne konferencie konali pravidelne, pôvodne každé štyri roky a od roku 2010 každé dva roky. Globálne konferencie sociálnej práce a sociálneho rozvoja boli organizované pomocou úzkej

spolupráce medzi Medzinárodnou radou pre sociálny rozvoj, Medzinárodnou asociáciou škôl sociálnej práce (IASSW) a Medzinárodnou federáciou sociálnych pracovníkov (IFSW) – troch sesterských organizácií, ako sa zvykli nazývať.

Medzinárodné konferencie sa pravidelne konali v rámci ICSW, buď samostatne, alebo spolu s IASSW a IFSW, venovali sa stálym problémom ako aj novým témam, ktoré vyplývali z reality súčasného života a zmien na globálnej scéne. Počas päťdesiatych a šesťdesiatych rokov vzniklo množstvo nezávislých rozvíjajúcich štátov ako nových samostatných subjektov, ktoré ovplyvňovali hospodárske a sociálne zmeny, čo spôsobilo, že Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj zmenila svoju agendu smerom k sociálno-ekonomickému rozvoju, tak aby boli riešené aj sociálne práva, sociálny rozvoj a sociálna ochrana, vrátane dominantných tém k zlepšeniu života chudobných, participácia, sociálna kohézia, komunitný rozvoj a nárastu významu sociálnych služieb. Toto sa stáva stabilnou témou v globálnych debatách k sociálnym otázkam, postupne rozširujúc rozsah a ciele sociálneho rozvoja, analyzujúc hlavných aktérov a nástroje. Členstvo v Medzinárodnej rade pre sociálny rozvoj sa značne rozšírilo potom ako národné rady z mnohých rozvojových krajín v Ázii, Afrike a Latinskej Ameriky sa stali jej členmi.

Nasledovali organizačné zmeny a v roku 1966 ICSW, ktorá bola dovtedy stále známa ako „Medzinárodná konferencia sociálnej práce“ zmenila svoj štatút a názov na „Medzinárodnú radu pre sociálny rozvoj“, čím si mohla ponechať svoju predošlú anglickú skratku - ICSW. Namiesto sociálna práca sa objavilo slovo „social welfare“. V duchu tradície a prekladov v iných jazykoch a v snahe o najlepšie vystihnutie podstaty poslania tejto organizácie sa používa na Slovensku preklad sociálny rozvoj. Samotný výraz welfare má mnohoznačný význam, ktorý možno rôzne interpretovať. V súvislosti so zmenou Kate Katzki, generálna tajomníčka Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj v rokoch 1967 to 1988, vyzdvihla fakt že ICSW sa nemôže do budúca zameriavať iba na jediný cieľ, to znamená byť iba medzinárodným fórom pre diskusie sociálnych pracovníkov. Nový názov vyjadruje štrukturálne zmeny v organizácii, narastajúcu diverzitu v jej aktivitách a vyššie politické zameranie, ktoré presadzovalo vedenie ICSW a jednotlivé regióny a členstvo.

Podľa štatútu ICSW je globálnou, mimovládnu, apolitickou, nenáboženskou a neziskovou organizáciou, ktorá zastupuje záujmy širokého spektra národných a medzinárodných členských organizácií, ktoré sa usilujú o dosiahnutie pokroku v sociálnej spravodlivosti, sociálnom rozvoji, sociálnej práci a v sociálnej ochrane.

Hlavné ciele činnosti Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj sú: podporovať všetky formy sociálneho a ekonomického rozvoja, ktoré sú zamerané na zníženie chudoby, strádania a zraniteľnosti, osobitne medzi znevýhodnenými skupinami obyvateľstva; usiluje o uznanie a realizáciu základných práv na prácu, príjem, výživu, bývanie, zdravotnú starostlivosť a bezpečnosť; posilňuje rovnosť príležitostí, slobodu vyjadrovania, slobodu združovania sa, právo participácie a prístup k službám a potlačuje diskrimináciu; podporuje politiky a programy, ktoré vytvárajú rovnováhu medzi sociálnymi a hospodárskymi cieľmi, ktoré rešpektujú kultúrnu rozdielnosť, posilňujú občiansku spoločnosť po celom svete na dosiahnutie týchto cieľov. ICSW usiluje o implementáciu týchto cieľov vládami, medzinárodnými organizáciami a nevládnymi agentúrami v spolupráci so svojou sieťou členských organizácií.

Valné zhromaždenie (Assembly General) schvaľuje globálny štvorročný program a dvojročný rozpočtový rámec, je najvyšším riadiacim orgánom Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj, volí prezidenta, viceprezidenta, pokladníka a iných členov Riadiaceho výboru (Management Committee), ktorý je zodpovedný za všetky rozhodnutia, ktoré nie sú vymedzené stanovami Valnému zhromaždeniu alebo Dozornému a poradnému výboru (Supervisory and Advisory Board), ktorý vytvárajú regionálni prezidenti, prezident, viceprezident a pokladník. Má na starosti dozor a monitoring Riadiaceho výboru a zmeny vo vykonávacích postupoch, vznik a reštrukturalizáciu regiónov.

Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj je síce celosvetovou mimovládnu organizáciou s regionálnou štruktúrou, ale nie je masovou organizáciou napriek tomu, pretože iba jedna národná rada (najreprezentatívnejšia organizácia) z každej krajiny môže byť prijatá za člena. Regionálne organizácie majú svoj základ v konkrétnom regióne. Regióny zohrávajú aktívnu rolu, ale členstvo je viazané priamo na globálnu centrálu a nie na regióny. Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj je geograficky jednotnou organizáciou pokiaľ ide o členstvo a nie voľným združením.

Regionálna štruktúra je ustanovená vnútornými vykonávacími nariadeniami. Regióny majú svoje vlastné rozhodovacie orgány, ako aj svoje vlastné programy a činnosti. Každý člen, s výnimkou medzinárodných členských organizácií je pričlenený do konkrétneho regiónu za účelom platby členského a regionálnej spolupráce. Každý člen je si rovný na regionálnej aj globálnej úrovni. Popritom existuje značná organizačná nezávislosť, pretože ktorákoľvek členská organizácia môže spolupracovať s akoukoľvek členskou organizáciou v inom regióne, ako aj mať dohodu o účasti na činnosti na iných regionálnych stretnutiach,

aktivitách a orgánoch Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj. Regionálne generálne zhromaždenia a iné regionálne orgány smú byť zriadené podľa globálnych, alebo regionálnych usmernení. Niektoré regionálne organizácie Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj majú svoju vlastnú právnu subjektivitu. Je tak napr. v prípade európskej organizácie, hlavne z dôvodu požiadavky Európskej únie. To jej umožňuje byť členom platformy celoeurópskych mimovládnych sociálnych organizácií („Social Platform“) a podieľať sa na formovaní európskej sociálnej politiky a na činnosti Európskej únie. Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj v Európe má aj oficiálne zastúpenie v rámci štruktúr Rady Európy v Štrasburgu. V Európe Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj spolupracuje regionálne aj s ďalšími sociálne orientovanými združeniami, sociálnymi pracovníkmi a školiteľmi v rámci zoskupenia pre sociálne akcie („ENSACT“).

Prezident Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj je jej vrcholný predstaviteľ a je volený na dobu 4 rokov bez možnosti znovuzvolenia. Prezident navrhuje stratégiu organizácie, dáva zásadné nasmerovania a navrhuje inovatívne postupy, udržiava interakciu s inými partnermi a hlavnými subjektmi ako na regionálnej, tak i na celosvetovej úrovni. Súčasný prezident je M. Cichon, veľmi dobre známa osobnosť cez svoju aktivitu v oblasti sociálnej ochrany na pôde Medzinárodnej organizácie práce.

Výkonný riaditeľ Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj je zodpovedný za naplnenie rozhodnutí Valného zhromaždenia, Dozorného a poradného výboru a Riadiaceho výboru a aj za informovanie Riadiaceho výboru o dôležitých otázkach potrebných pre chod organizácie. Výkonný riaditeľ kombinuje dozor nad každodenným chodom celosvetového úradu so strategickými dlhodobými úlohami, vydávanie globálneho spravodajcu venovaného spolupráci (Global Cooperation Newsletter), ktorý vydáva Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj v angličtine, francúzštine a v španielčine a udržiava kontakty s partnermi, vrátane iných mimovládnych a medzinárodných organizácií.

Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj má poradné postavenie pri Hospodárskej a sociálnej rade OSN (UN ECOSOC), pri Medzinárodnej organizácii práce a u iných agentúr OSN. Tento status umožňuje Medzinárodnej rade pre sociálny rozvoj vyjadrovať sa v OSN pomocou vyhlásení a lobovania, zúčastňovať sa na medzivládnych diskusiách a predkladať odporúčania týmto subjektom. Globálny program Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj poskytuje strategický rámec pre pôsobenie na globálnej, regionálnej aj miestnej úrovni, poskytuje ciele a nasmerovanie politiky Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj počas 4 rokov.

Počas rokov sa priority ICSW postupne menili s tým že reflektovali meniacu sa situáciu vo svete, vývoj a zmeny v oblasti svojej práce, ako aj zvýšené povedomia o potrebe zosúladenia sociálnej a ekonomickej politiky. Tvárou k postupujúcej sa integrácii a liberalizácii svetovej ekonomiky a pre novú intenzitu medzinárodnej súťaže – s výraznou zmenou, nie vždy pozitívnou v oblasti sociálnych výdavkov, spojenou so znížením sociálnych transferov a obmedzením sociálnych služieb – sa sociálna situácia zmenila veľmi nerovnomerne v jednotlivých regiónoch sveta. V súčasnosti dochádza k nárastu nerovnosti medzi krajinami a aj v rámci ich častí, to vyvoláva tlak na národnej a medzinárodnej úrovni, čo spôsobuje výzvu pre občianske organizácie ako je ICSW, aby zdvihli hlas v mene skupín a osôb, ktoré sú opustené a sú marginalizované.

Problematika rozvoja podliehala tiež zmene. Sociálny rozvoj, rozvoj človeka a humanizácia sa stala jeden z hlavných konceptov medzinárodného rozvoja od počiatku 90-tych rokov, s podporou nielen občianskej spoločnosti ale aj od vlád a medzinárodných organizácií. Potreba vidieť ľudí ako finálny výsledok rozvoja znamená zamerať sa na chudobu a chudobných ľudí a podporovať služby zvyšujúce možnosť zvládať nepriazne života (ako je potravinová bezpečnosť, vzdelanie a zdravie), multidimenzionálny prístup k ľudskej bytosti a k ľudskému životu; sa vyjadril v ústupe mnohých ekonómov a politikov od predtým zdôrazňovaného neustáleho ekonomického rastu ako jediného indikátora sociálno-ekonomického rozvoja. 90-te roky znamenajú predel v pohľade na filozofiu a možnosti riešenia chudoby.

Počiatkom 80-tych rokov mala ICSW tri hlavné priority: konať konferencie a poskytovať priestor pre diskusiu, poskytovať podporu národným výborom a budovať silnejšiu pozíciu v OSN. Situácia sa zmenila koncom 80-tych a začiatkom 90-tych rokov, kedy sa viacej a viacej začala presadzovať nová agenda ako z ústredia, tak i z regiónov. V 80-tych rokoch nastal jasný posun vo filozofii organizácii, vrátane hlavného zamerania z idey „sociálna práca“ (work) k „sociálnemu blahobytu“ (welfare) a následne priklonenie sa k „sociálnemu rozvoju“ (development).

Rozhodné a zásadné zmeny nastali v rokoch 70-tych a 80-tych minulého storočia, keď došlo k posunu od sociálnej práce k širšej rozvojovej sociálnej dimenzii na globálnej úrovni. Interdisciplinárny a holistický prístup ICSW v problematike rozvoja sa formoval po 2. svetovej vojne počas globálnych konferencií ICSW. ICSW sa podieľala na množstve konferencií, expertných rokovaní, vedeckých seminárov a iných udalostí medzinárodného významu, kde sa šírili skúsenosti a vytváral predpoklad pre zmenu. Globálne povedomie

o ICSW bolo zásadne posilnené počas príprav Svetového summitu o sociálnom rozvoji (WSSD), ktorý sa konal v roku 1995 v Kodani. Vtedy bolo Slovensko podpredsedom tohto summitu (na jeho vedení sa podieľal okrem iných autor tejto poznámky).

Svetový summit o sociálnom rozvoji znamenal zásadnú politickú zmenu v rámci ICSW, nielen v otázkach príležitosti prispieť do výsledných dokumentov, ale znamenal aj to že umožnilo zaradiť Medzinárodnú radu pre sociálny rozvoj medzi dôležité organizácie počas implementácie výsledkov. V mnohých oblastiach sa činnosť ICSW v období po summite orientovala na plnenie Desiatich záväzkov (prikázaní) prijatých v Kodani a odporúčaní Akčného plánu summitu. Zásady sociálnej spravodlivosti, rovnosti a férovej spoločnosti podľa agendy summitu, sú šírené pomocou ICSW, ktorá sa dlhé roky usiluje vložiť ich do reality a podporuje ich neustále na vysokých medzinárodných fórach. ICSW usiluje o tvorbu prostredia pre sociálny rozvoj, odstránenie chudoby pomocou národných akcií a medzinárodnej spolupráce, podporuje plné zamestnanie ako základnej priority, posilnenie stabilnej, bezpečnej a spravodlivej spoločnosti, sociálnu integráciu. Všetko toto boli záväzky, ktoré vznikli na summite a boli uvedené ako zásady v činnosti Medzinárodnej rady pre sociálny rozvoj. Na počiatku Miléniového summitu 2000 a po následnom prijatí jeho rozvojových cieľov (MDGs), Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj aktívne systematickým a sústredeným postupom podporovala mnohostrannú politiku a úsilie na národnej, regionálnej a globálnej úrovni na zlepšenie podmienok ľudí.

Podpora sociálnej ochrany je ponímaná ICSW ako jeden z pilierov prezieravej sociálnej politiky zameranej na zabezpečenie univerzálneho prístupu k sociálnym službám. Základný príjem sa stal dnes jednou zo základných a naliehavých priorít úsilia ICSW. Posun od univerzálneho, verejne poskytovaného systému sociálnej ochrany k systémom poskytovaných na základe hodnotenia potrebnosti, ktorý je výsledkom rozširovania neoliberálnej hospodárskej politiky podporovanej medzinárodnými finančnými inštitúciami, spôsobil v mnohých krajinách extrémne škody. ICSW venovala úsilie priviesť k pozornosti pozitívne alternatívne riešenia oproti selektívite a zničujúcemu prístupu s ťažkým dopadom na najslabších z dôvodu znižovania sociálnych výdavkov. ICSW podporovala po celý čas zásady všeobecného systému poskytovania základných sociálnych služieb a základného príjmu, to znamená snažila sa o viac než iba o prístup k záchrannej sieti. Potreba chrániť ľudí oproti sociálnym rizikám a nepriaznivým udalostiam, spolu s rozvíjaním systému sociálnej ochrany a sociálnej spravodlivosti je dobre známa a vždy bola chránená ICSW v jej vyhláseniach a postupoch na rôznych fórach.

Nový impulz pre toto úsilie poskytlo Odporúčanie MOP č. 202 o garantovanom minime sociálnej ochrany, ktoré bolo jednomyseľne prijaté počas MKP na jej 101. rokovaní v roku 2012. Narastá všeobecné akceptovanie skutočnosti, že implementovanie národne definovaných minimálnych úrovní sociálnej ochrany („SPFs“) možno chápať ako významný nástroj pre boj s chudobou a s nerovnosťou. Princíp je postavený na nárokovateľnosti pre ochranu žien, mužov a detí žijúcich v riziku a ktorí sú ohrozovaní. Pomáha im udržať si životnú úroveň počas života, garantuje prístup k zdravotnej starostlivosti a k iným základným službám ako aj aspoň základnú úroveň príjmovej istoty. ICSW podporila túto iniciatívu v OSN, ako jednu z jej deviatich iniciatív na zvládanie globálnej finančnej krízy od jej vypuknutia v roku 2009.

Spoločné úsilie viacej ako 80 mimovládnych organizácií existuje vo vytvorenej Globálnej koalícii za garantované sociálne minimum, kde sa spojili s ICSW, má narastajúci význam pri diskusii, zvyšovaní vedomia a dosahovaní národného konsenzu k politikám, prioritám a k monitorovaniu pokroku v oblasti garantovaného sociálneho minima. Koalícia zohráva významnú úlohu pri podporovaní úlohy sociálnej ochrany v súčasnom procese formovania nových rozvojových cieľov pre obdobie po roku 2015 (kedy sa skončí čas miléniových rozvojových cieľov). ICSW bola spolutvorcom spoločného vyhlásenia Globálnej koalície požadujúcej samostatný rozvojový cieľ pre sociálnu ochranu. Avšak iba koalícia s mimovládnymi partnermi nie je jediné spoločné úsilie, ktoré vykonala Medzinárodná rada pre sociálny rozvoj pre sociálnu ochranu. V rámci obmedzeného počtu iných medzinárodných mimovládnych organizácií bola ICSW pozvaná zúčastňovať sa na práci Medziagentúrneho výboru pre spoluprácu na sociálnej ochrane (Social Protection Inter-Agency Cooperation Board), ktorý bol vytvorený na príkaz skupiny krajín G-20 a je spolu riadený Medzinárodnou organizáciou práce a Svetovou bankou. Výbor zohral dôležitú úlohu pri tvorbe koncepčných nástrojov pre hodnotenie výkonu a optimalizáciu fungovania národných systémov sociálnej ochrany a v budúcnosti môže byť významný v medziagentúrnej poradnej práci technickej pomoci na národnej úrovni, pri spolupráci v oblasti štatistiky sociálnej ochrany a iných otázkach spojených s podporou sociálnej ochrany.

Ďalšie významné partnerstvo bolo sformované ICSW v OSN s organizáciami občianskej spoločnosti, ktoré sa podieľajú na posilňovaní práv starších ľudí. ICSW úzko spolupracuje s Globálnou alianciou za práva starších ľudí, kde vyjadrila podporu pre vypracovanie nového medzinárodného právneho dokumentu pre práva starších (autor state v roku 2010 v New Yorku predložil a obhájil rezolúciu OSN v tejto záležitosti.)

Okrem väzieb v OSN si ICSW vybuďovala silné partnerstvá a spolupracuje s obdobnými organizáciami, ktoré majú rovnaké historické korene, osobitne s „asociáciou“ (Medzinárodnou asociáciou škôl sociálnej práce (IASSW)) a „federáciou“ (Medzinárodnou federáciou sociálnych pracovníkov (IFSW)). Tieto tri organizácie pracujú spoločne pri tvorbe spoločného časopisu venovaného medzinárodnej sociálnej práci (International Social Work) a pracujú na prípravách spoločných svetových konferencií zameraných na sociálnu prácu a na sociálny rozvoj, ktoré sa konajú každé dva roky. Tieto konferencie (ostatná sa konala v roku 2014 v Melbourne v Austrálii) poskytujú množstvo príležitosti pre zainteresované skupiny prediskutovať spoločné otázky sociálnej práce a sociálneho rozvoja na pravidelnej báze a umožňujú prepájať teóriu s praxou, politické ciele a zámery sociálneho rozvoja. Okrem toho globálne konferencie umožňujú posúdiť ako naplňovať priority spoločnej „Globálnej sociálnej agendy“, ktorá bola prijatá ICSW spolu s IFSW a IASSW a poskytuje poznanie ktoré činnosti sociálnych pracovníkov a komunity venujúcej sa sociálnemu rozvoju môžu ochrániť životné prostredie, podporiť súlad s množstvom na klimatické zmeny orientovaných prístupov a opatrení. Konferencie pomáhajú zvýšiť vedomie a schopnosti profesionálov v oblasti trvalo udržateľného rozvoja

Na spoločnom stretnutí v novembri 2012 v Paríži tri organizácie posúdili osobitné kroky v súvislosti s implementáciou Globálnej sociálnej agendy a rozhodli sa ustanoviť „Observatórium globálnej sociálnej agendy“ na získavanie dôkazov o činnosti sociálnych pracovníkov, vzdelávateľov a rozvojových pracovníkov na podporu implementácie Globálnej sociálnej agendy, na zlepšenie viditeľnosti, jej dôveryhodnosti a na podporu ďalšej činnosti. Táto nová inštitúcia sa zameriava na štyri témy Globálnej sociálnej agendy v súlade s podporou sociálnej a hospodárskej rovnosti. Témy ku ktorým sa bude venovať v nasledovných rokoch sú: podpora dôstojnosti a úcty k ľuďom, činnosť za účelom udržateľnosti životného prostredia a posilňovanie uznania významu ľudských vzťahov. Zároveň bude prierezovo kladený dôraz na vhodné podmienky pre vzdelávanie a výkon praxe.

Na regionálnej úrovni sa ICSW snaží zvýšiť podiel činnosti na sociálnom rozvoji v rámci regionálnych zoskupení vlád; zároveň na národnej úrovni ICSW usiluje o posilnenie možnosti členských organizácií ovplyvňovať sociálnu politiku a jej programy v jednotlivých krajinách, ale zohľadňuje miestne podmienky a priority národného sociálnoekonomického rozvoja. Rešpektovanie tradícií nachádzame v novej globálnej definícii sociálnej práce.

Činnosti, ktoré vykonávajú členské organizácie (národné rady) sú veľmi rozmanité, ale musia byť v súlade s Globálnym programom ICSW. Napr. v rokoch 2012 – 2013 sa



regionálne aktivity organizácií ICSW v Latinskej Amerike sústredili na dostupnosť sociálnej ochrany a možnosť uplatnenia garantovaného sociálneho minima, rozvoj nových nástrojov a politických opatrení. V Ázii sa činnosť zamerala na otázky použiteľnosti a dostupnosti systémov sociálnej ochrany v osobitných regiónoch (južná Ázia), zdôrazňoval sa význam partnerstva a spolupráce medzi vládami a mimovládny sektorom v oblasti sociálnej politiky a sociálneho rozvoja (juhovýchodná Ázia a Tichomorje) a posudzovali sa výzvy spôsobené starnutím a potreby dlhodobej opatery (severovýchodná Ázia).

ICSW v európskom regióne usporiadala niekoľko seminárov na posúdenie situácie pracujúcich chudobných – ľudí, ktorí boli zatlačení do spodnej časti trhu práce. Ich osud predstavuje rastúci problém vo všetkých krajinách bez ohľadu na stupeň ich rozvoja. Možnosti využitia iniciatívy garantovaného sociálneho minima v Európe boli posúdené na seminári v Rennes vo Francúzsku za aktívnej účasti autora. Účastníci posúdili možnosti existujúcich systémov sociálnej ochrany v Európe a poukázali na medzery, ktoré treba „opraviť“ a na politické kroky, ktoré je nutné uskutočniť. Vo februári 2014 sa uskutočnila významná európska konferencia o sociálnom investovaní v Bratislave na Slovensku. Bola poukázaná potreba iného budovania vzťahov občanov a štátu s ohľadom na budúci možný dôstojný život a na potrebu vytvorenia novej zmluvy občanov so štátom.

V júni 2013 uskutočnila ICSW v regióne Blízkeho východu a severnej Afriky (MENA) fórum na vysokej úrovni o význame národného občianskeho dialógu. Boli tu prediskutované otázky sociálnej inklúzie a participácie, spolu s hľadaním spôsobov a prostriedkov na zabezpečenie aby požiadavky rozmanitých skupín boli vypočítané a bol im poskytnutý skutočný základ pre občianstvo a demokraciu. Udalosť bola výrazne publikovaná a prezentovaná verejne v samotnom regióne. V máji 2014 sa uskutočnila regionálna konferencia ICSW MENA v Rabate (Maroko) spolu s Nadáciou Friedriecha Eberta a bola zameraná na problematiku sociálnej kohézie a porovnávaní skúseností v tejto časti arabského sveta. V africkom regióne boli aktivity ICSW zamerané na budovanie kapacít, podporu partnerstva a riešenie otázok mobilizácie zdrojov.

V severnej Amerike sa úsilie ICSW venovalo hlavne problémom podpory sociálnej inklúzie, sociálnej kohézie a aktívnemu občianstvu (napr. v Kanade). Zostáva tu stále veľa práce, pretože v tomto regióne pretrvávajú náhľad na sociálny rozvoj iba ako riešenie sociálne odkázaných ľudí, čo je veľmi zúžený názor.

Školiaci program ICSW zameraný na podporu a posilnenie členských organizácií (národných rád ICSW) je integrálnou súčasťou jej činnosti a predstavuje kombináciu

prístupov zhora nadol a zdola nahor. Okrem zvyšovania poznania, kapacít a možností, školenia poskytované ICSW dávajú príležitosti na zlepšenie existujúcich väzieb s akademickou komunitou a na budovanie vzťahov v oblasti poznania.

Aj so vzatím v úvahu 86 ročnej histórie ICSW, rada vidí nielen úspechy ale aj množstvo výziev. Predovšetkým si musí zachovať a posilniť svoju vlastnú identitu a poslanie, využiť unikátne skúsenosti na dosiahnutie spoločných cieľov. ICSW je známa ako organizácia ľudí pôsobiacich v sociálnom rozvoji (profesionálov i laikov). Je potrebné aby bola známa aj ako organizácia špičkových profesionálov v oblasti sociálnej politiky, ktorí tvoria progres v koncepčnom myslení, v obhajovaní nových myšlienok a v ich šírení.

Nutné je pokračovať v práci tvorením priestoru na diskutovanie najdôležitejších otázok každého regiónu kde pracuje ICSW ako aj na globálnej úrovni. V tomto svetle sú dôležité regionálne a globálne spravodaje (newsletters) pre umožnenie väzieb členov a ich informovanie o prebiehajúcich aktivitách a na urýchlenie šírenia dobrých skúseností. S rozvojom informačných technológií súvisí aj možnosť využívania prezentácií na internete ako doplnok informácií so spravodajcov. Treba nezabúdať na potrebu prehodnotenia postupov, posúdenie monitorovacích nástrojov o vplyve ICSW a zabezpečovania finančnej udržateľnosti organizácie.

Vzniklo množstvo nových mimovládnych organizácií, ktoré sa venujú sociálnemu rozvoju za posledné roky. ICSW si zachováva svoj vplyv, profesionalizmus a oddanosť svojmu poslaniu aj s využívaním nových prístupov a s lepšou efektívnosťou.

## **Záver**

ICSW má dobré miesto ako spájateľ (most), ktorý rieši spoločné globálne problémy, spája regióny, koná, poskytuje poznanie v súlade so svojimi členmi a partnermi a mobilizuje úsilie v prospech sociálneho a ekonomického pokroku v tejto globálnej dedine. Trvalo udržateľný dôstojný život a nie podsúvaný neudržateľný trvalý hospodársky rast na úkor ľudskej podstaty je podstatou poslania ICSW.

## **Zoznam bibliografických odkazov**

*International Council on Social Welfare, 80 Years of History* (2008): Rennes, EHESP, 151 s., ISBN 978-2-85952-980-2

## **Kontakt**

doc. RND. Miloslav Hetteš, CSc.

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Nám. 1. Mája, 81106 Bratislava

mhettes@vssvalzbety.sk

## 11 Šikanovanie na školách ako sociálny problém

### Bullying in schools as a social problem

*Miloš Onofrej*

#### **Abstrakt**

Hlavnou témou práce je upriamiť pozornosť na prostredie, v ktorom sa formuje osobnosť detí a na školu ako prostredie, do ktorého vstupujú, kde najčastejšie dochádza k šikanovaniu žiaka jeho spolužiakmi, pretože tento jav sa posúva už od obdobia mladšieho školského veku a pribúda v ňom bezohľadnosť a brutalita. Sociálno-patologický jav šikanovania považujeme za aktuálny, a preto mu treba venovať zvýšenú pozornosť. Ďalej sme sa sústredili na to, aké úlohy v tomto celom procese zohráva rodina, škola a vo veľkej miere celá spoločnosť, ktorá často celý problém bagatelizuje a zatvára nad ním oči. Človek v celom svojom sociálnom prostredí, v ktorom sa pohybuje, vníma podnety a celé sociálne prostredie. Výchova detí sa uskutočňuje nielen doma, ale i v školských a mimoškolských zariadeniach.

#### **Kľúčové slová**

Šikanovanie. Agresivita. Agresor. Obeť. Prevencia. Žiak. Sociálno-patologický jav.

#### **Abstract**

The main theme of this work is to draw attention to the environment, which forms the personality of children, and to the school as an environment where frequently cause bullying of pupil by his classmates. This phenomenon is moving since the period of younger school age and is increasing in recklessness and brutality. Socio-pathological phenomenon of bullying is therefore consider as a current problem and, thus, require attention. Next, we have focused on what kind of role in this whole process plays family, school and largely whole society that often ignore the problem and closes above the eyes. Human in its social environment in which it moves, perceived stimuli and social environment is raising children not only at home but also in schools and school facilities.

#### **Key words**

Bullying. Aggression. Aggressor. Victim. Prevention. Pupil. Socio-pathological phenomenon.

#### **Úvod**

Rodina je prvým prostredím, ktoré jedinca pripravuje na život v spoločnosti. V nej jedinec získava základné zručnosti, vedomosti, vzory správania sa, ktoré sú nevyhnutné pre jeho ďalšiu existenciu. Dieťa často vyrastá v prostredí, ktoré mu neposkytuje dostatok

podnetov pre sociálny, emocionálny vývoj a málo príležitostí na rozvoj sociálnych zručností, ktoré sú v intenciách našej spoločnosti nevyhnutné.

Pre dieťa znamená vstup do školy jeden z najvýznamnejších momentov v jeho živote. V predškolskom období je hra dominantnou formou aktivity dieťaťa. Vstupom do školy sa od dieťaťa vyžaduje podriadenie sa a prispôsobenie učeniu, disciplíne na vyučovaní, školskému poriadku, autorite – učiteľovi. Prostredie školy kladie požiadavky, ktoré môžu byť v rozpore s požiadavkami niektorých rodín. Príprava dieťaťa na školu v primeranom období s akceptovaním jeho špecifik je vhodným spôsobom, ako zabezpečiť jeho plynulý vstup do základnej školy bez neúspechov.

V tejto dobe nie je nič nové počuť slovo šikanovanie. Ani si neuvedomujeme, čo sa pod týmto slovíčkom skrýva. Šikanovanie je skrytý jav, môžeme vedľa neho žiť roky a z vonku si nič nevšimneme. Pri šikanovaní ide o zákerné, v tichosti a potajomky podlé správanie. Takéto správanie patrí do kategórie agresívneho správania. Šikanujúci agresor je obyčajne telesne zdatný, silný, alebo nedisciplinovaný s potrebou predvádzať sa a dokazovať prevahu.

Dôvodom šikanovania môže byť hocičo, či už je to iná farba pleti, štýl obliekania alebo pár kíľ navyše. Ak dieťa má alebo nemá niečo, čo niekto považuje za rozhodujúce, tak práve on sa môže stať tým pravým objektom k šikanovaniu. Deti, ktoré sa stanú terčom tohto zla, utekajú z domova, prestávajú sa hrať, sú vystrašené, nezúčastnené a nešťastné.

## **1. Šikanovanie**

Záujem o šikanovanie, násilie a ubližovanie v osobných vzťahoch zrejme súvisí aj so zvyšovaním povedomia o ľudských právach a s demokraciou. Kto aspoň raz hovoril so šikanovaným dieťaťom, videl jeho bezmocnosť a zúfalstvo, nebude pochybovať o závažnosti tejto problematiky.

Agresivitou na školách sa zaoberal vo Švédsku vedec Dan Olweus, ktorého zaujala špecifická forma školského násilia. V jeho prvých prácach označoval obetnými baránkami tie deti, na ktoré boli zamerané útoky od ostatných detí a neboli schopné účinne sa brániť alebo skončiť so šikanovaním. Z dôvodu rozlíšenia, čo je a čo nie je šikanovanie, je potrebné venovať dostatočnú pozornosť jej definícii.

My vychádzame z definície M. Kolára (2005), že o šikanovaní možno hovoriť vtedy, keď jeden alebo viac žiakov úmyselne, väčšinou opakovane týra a zotročuje spolužiaka či spolužiakov a používa na to agresiu a manipuláciu.

Akákolvek definícia šikanovania by mala obsahovať základné znaky, ako sú:

- Jasný úmysel ublížiť druhému, či už fyzicky, alebo psychicky. Napr.: bitie, strkanie, krádeže peňazí a vecí, schovávanie a ničenie vecí, ale aj posmievanie, nadávanie a vylúčenie zo spoločnosti ostatných.
- Útočníkom môže byť jedno dieťa alebo skupina detí.
- Incidentsy sú opakované. Jednorazová akcia sa väčšinou za šikanovanie nepovažuje.
- Nepomer síl medzi útočníkom a obeťou.

Ak býva príčinou agresívneho správania niektorých žiakov zlosť, je dobré (podľa Evy Mádrovej 1988) naučiť deti uvedomiť si svoj stav a potrebu násilia nasmerovať „neškodným“ smerom. Napríklad: boxovať do vlaku, rozbiť nevratnú fľašu, umyť sa studenou vodou, zacvičiť si, skákať a tlieškať, športovanie – beh, drepy, kľuky, hádzanie lopty o stenu, všetko napísať, relaxovať pri hudbe.

Aké sú deti, ktoré šikanujú svojich vrstovníkov? Aké majú vlastnosti, z akého prostredia pochádzajú? A obeť šikanovania? Čím sa líšia od ostatných detí, akú majú povahu?

Agresor

- a) príležitostný agresor
- b) chronický agresor

Je ťažké zmeniť správanie detí, ktoré patria do tejto skupiny. Bez intenzívnej pomoci sa bude tento druh agresorov pravdepodobne dopúšťať trestnej činnosti a spôsobovať problémy svojmu okoliu. Väčšina detí, ktoré sa stali obeťou šikanovania, je jednoducho nešťastná. Šikanujúci ich provokuje, lebo sám trpí problémami a hľadá si vhodnú obeť. Je dôležité vedieť, že deti bývajú obeťami z rôznych dôvodov, ale hlavným dôvodom je agresor sám.

## 2. Prostredie ako výchovný činiteľ

Prostredie znamená celý systém vonkajších podmienok, ktoré obklopujú človeka a pôsobia na neho ako systém podnetov. Veľmi dôležitou úlohou je skúmať, ako prostredie pôsobí na proces výchovy, aby bolo možné usmerňovať vplyvy a podnety prostredia na výchovu.

„Vplyv prostredia na vývoj človeka je známy už oddávna. Už Hippokrates, grécky lekár a filozof z 5. stor. p.n.l., vyslovil tézu, že telo nemožno „pochopiť“ bez poznania všetkých vecí, ktoré ho obklopujú. Takto vyjadril názor o úzkej spätosti vývoja človeka a jeho okolia.“ (Wroczynski, R., 1968, s. 80). Prostredie je významným podmieňujúcim činiteľom rozvoja osobnosti, ktorý však bez vnútorných dispozícií subjektu nie je rozhodujúci.

R. Wroczynski delí prostredie najčastejšie na:

- prírodné prostredie
- spoločenské prostredie
- kultúrne prostredie

Prostredie spoločenské a kultúrne sa vzájomne tak dopĺňajú a ovplyvňujú, že môžeme hovoriť o tzv. socio-kultúrnom prostredí (Gogová, A., 1995. s. 27). Význam sociálneho prostredia je pre subjekt obrovský, pretože jeho zásluhou sa človek formuje vo svojej spoločenskej podstate.

Rodina ako primárna výchovná a vzdelávacia inštitúcia je útvar, v ktorom sa na základe príbuzenských emocionálnych vzťahov medzi manželmi, rodičmi a deťmi, súrodencami, resp. ostatnými príbuznými utvárajú osobitné svojrázne vzájomné vzťahy. Prostredníctvom rodiny sa realizuje potreba lásky, intímneho života, spolupatričnosti, istoty, bezpečnosti a rozmanitých aktivít. (Kačáni, V., 1999, s. 181, 198). Zo sociologického hľadiska možno rodinu charakterizovať ako spoločenský útvar, malú, primárnu spoločenskú skupinu, pre ktorú je charakteristická intimita vzájomného spolužitia a silné citové putá, vyvierajúce zo manželských vzťahov a pokrvného príbuzenstva. Rodina má vplyv na utváranie osobnosti dieťaťa. Z rodiny čerpá dieťa prvé vzory správania, myslenia, ale aj ozajstných vzťahov. Rodina je základnou jednotkou spoločnosti. Dieťa sa tu dostáva do sociálnych vzťahov a v rámci tejto skupiny sa stáva sociálnou bytosťou. Dieťa prijíma celý rad informácií, ktoré musí postupne spracovať. Výchova v rodine, ktorá učí dieťa akceptovať určité rodinné hodnoty, tak priamo pripravuje dieťa na jeho úspešné zapojenie sa do spoločnosti.

Iným dôležitým faktorom je štýl výchovy zo strany rodičov. Na jednej strane rodič je dominantný, rozhoduje o všetkých záležitostiach dieťaťa a nepripúšťa žiadne odchýlky od vlastných

zásad. Naopak liberálne výchovné pôsobenie je založené na ponechaní voľnosti dieťaťu.

Škola ako sekundárna výchovná a vzdelávacia inštitúcia je spätá s procesmi zákonného upevňovania a administratívneho dotvárania výchovy. Školu možno najvšeobecnejšie charakterizovať ako organizovanú inštitúciu, ktorá vo vymedzenom období života človeka výrazne pomáha rozvíjať všetky stránky osobnosti žiaka. Má rozhodujúci význam pri rozvoji poznania žiakov, pri utváraní zručností a pri rozvoji všeobecných a špecifických zručností. Škola ako inštitúcia bola vždy v službách spoločnosti, vždy mala určité vplyvy na spoločnosť a jej rozvoj. V závislosti od historického kontextu v rôznych etapách školstva prevažovali rôzne činitele a v tomto dôsledku dominovali aj rozličné funkcie školy. Od školy sa vždy očakávalo, že zabezpečí prijatie noriem a hodnôt spoločnosti mladou generáciou, že ju uvedie do hierarchie spoločenských vzťahov a rolí.

V súčasnosti je škola nástrojom sekundárnej socializácie, ktorá predstavuje proces, v ktorom sa jedinec stáva schopným žiť v príslušnej spoločnosti. Školská socializácia môže mať pozitívne i negatívne následky pre jednotlivcov i celky. Na jednej strane sa argumentuje tým, že jednotlivca treba vychovávať v rámci sociálnych noriem. Zdôrazňuje sa reprodukcia spoločnosti a preto sa každá generácia musí znovu učiť čítať a písať, osvojovať si dedičstvo predchádzajúcich generácií.

Na druhej strane sa prejavujú výhrady voči školskej socializácii. Kritika sa prejavuje v tom, že školská socializácia ohrozuje jedinca ako individualitu a vystavuje ho všeobecnosti. Nedáva mu priestor na rozvoj osobnosti, odopiera mu možnosť byť "jedinečným", prejsť vlastné schopnosti.

Škola ako výchovnovzdelávacia inštitúcia je totiž jediným zariadením, kde sú deti pohromade, mimo rodiny. Hlavnou ideou práce sociálneho pracovníka je skutočnosť, aby deti vedeli, že nablízku majú niekoho, kto ich počúva, chápe, s kým sa môžu o všeličom porozprávať, zdôveriť sa mu, jednoducho niekoho, kto tu je pre nich a môže im pomôcť. Školský sociálny pracovník je nielen pomocníkom pre samotné dieťa, ale v neposlednom rade aj rodiča. Veríme, že deti, pedagógovia a nakoniec i rodičia, možnosť práce sociálneho pracovníka priamo v škole len uvítajú. Školský sociálny pracovník sa zameriava hlavne na preskúmanie podnetov, žiakov podozrivých zo záškoláctva, žiakov s problémami v správaní, sociálne zanedbaných žiakov. Intervencia školského sociálneho pracovníka sa má zameriavať hlavne na aktivity akými sú: šikanovanie, agresivita, záškoláctvo, používanie omamných a psychotropných látok, sexuálny nátlak (Ciuttová 2008, s. 36-37).



### 3. Výsledky výskumu na základných školách vo Východoslovenskom kraji

Obetou šikanovania v škole bola viac ako pätina žiakov. Výskumom sme zistili v 134 základných školách v minulom školskom roku bezpečnosť školského prostredia. Niektorí žiaci sa priznali k tomu, že sa podieľali na ubližovaní spolužiakom. Ubližovanie spolužiakovi jednorazovo priznalo až 17,17 percenta opýtaných a opakovane 6,52 percenta. Počty agresorov boli reálne zrejme väčšie, pretože v tomto prípade sa nemuseli v dotazníku všetci vyjadriť pravdivo v školskom roku 2013/2014.

V minulom školskom roku sa obeťou šikanovania stalo viac ako 20 percent žiakov základných škôl. Viac ako 12 percent žiakov malo v minulom školskom roku jednorazovú negatívnu skúsenosť so šikanovaním, vo viac ako 10 percent prípadov však ide o opakovaný jav. Opakované zámerné, zlomyseľné obťažovanie a ohrozovanie zo strany iných priznalo o niečo viac chlapcov ako dievčat. Žiaci sú najčastejšie šikanovaní v kolektíve triedy. Svedkom šikanovania bolo viac ako 42 percent žiakov, približne rovnako chlapcov a dievčat. Najčastejšie sa to dialo medzi žiakmi v kolektíve triedy, ale aj školy. „Najviac boli žiaci ohrozovaní zo strany svojich spolužiakov. Menej obetí označilo za agresora inú osobu“.

Najčastejšie sa deti so šikanovaním stretávali v budove školy, hlavne počas prestávok a mimo školy pred začiatkom vyučovania a po vyučovaní. Z hľadiska formy šikanovania prevládalo psychické násilie. „Najčastejšie uvádzanými spôsobmi ubližovania boli ponižovanie, urážanie, vysmievanie sa, zastráňovanie, nadávky“.

Väčšina chlapcov radšej mlčí. Takmer 13 percent detí sa v dotazníkoch priznalo, že sa necíti v škole bezpečne. Z niektorého spolužiaka alebo spolužiakov malo niekedy strach viac ako 14 percent žiakov. Väčší strach zo spolužiakov mali dievčatá. Deti sa najčastejšie kvôli šikanovaniu obracali na rodičov, ale aj na triedneho učiteľa, priateľa, spolužiaka. Časť žiakov, prevažne chlapcov, o šikanovaní mlčalo. Dotazníky vyplňalo 4 403 žiakov piateho až ôsmeho ročníka – 2 170 chlapcov a 2 233 dievčat aj 217 členov žiackej školskej rady. Školy a učitelia sa venovali prevencii proti šikanovaniu na vyučovaní aj formou rôznych činností, napríklad organizovaním súťaží či rôznych kurzov alebo účasťou na výchovných koncertoch, či besedách s odborníkmi.

Kvôli zlepšeniu situácie v školách navrhujeme, aby vedenie škôl zapojilo sociálnych pracovníkov do prevencie a riešenia šikanovania v školách, aby sa podieľali na tvorbe pravidiel správania sa, aby sa v školách viedla otvorená diskusia o šikanovaní, a aby sa učitelia vzdelávali v oblasti prevencie.

## **Záver**

Násilie a agresívne správanie sa medzi deťmi vyskytuje veľmi často a to v rozličnej miere. Šikanovanie sa v počiatočnom štádiu objavuje na každej škole, v každej triede. Je preto iba na nás dospelých, učiteľoch a rodičoch vedieť zabrániť tomu, aby sa naďalej rozvinulo. Najčastejšou formou šikanovania na školách sú posmešky, ohovárania a nadávky. Detské šikanovanie je v dnešnej dobe veľké tabu. Obete sa hanbia alebo boja povedať niečo pred rodičmi, rodičia nechcú veriť tomu, že ich deti by mohli byť niečoho takého schopné.

Dobrá škola je tá, ktorá rieši problém šikanovania, tento problém si vie pripustiť a snaží sa s ním bojovať.

Je všeobecne známym faktom, že prevencia má svoje nespochybniteľné pozitíva – je jednoduchšia, účinnejšia a lacnejšia, než „liečba“, či odstraňovanie už rozvinutého šikanovania v škole. V budúcnosti by sme mali zamerať pozornosť pri prevencii hlavne na vzdelávanie budúcich učiteľov v oblasti šikanovania a násilia medzi deťmi, aby sa mohla rozpoznať a riešiť hneď v začiatkoch.

Odstrániť šikanovanie určite nie je jednoduché. Je to celospoločenský problém podmienený mnohými javmi. Tak, ako sme konštatovali v úvode, je potrebné rozvíjať socializáciu dieťaťa, viesť ho k empatii s rovesníckymi skupinami, s rodičmi, s učiteľmi a so školou. Veľmi dôležitá je spolupráca a dôvera medzi dieťaťom, rodičom a školou.

Náročná tvorba výchovného systému v podmienkach školy založeného na poznaní reality a každodenné dôsledné a vyčerpávajúce dodržiavanie vlastného výchovného postupu je však už len v rukách a pôsobnosti pedagógov priamo na školách v úzkej spolupráci s rodinou aj žiakmi...

## **Zoznam použitej literatúry**

MÁDROVÁ, E. 1988. *Zkuste byť dieťaťom*. Praha: Portál, 1988. 120s. ISBN 80-7178-229-7

KOLÁŘ, M. 2005. *Bolest' šikanování*. Praha: Portál, 2005. 256 s. ISBN 8073670143

ONDREJKOVIČ, P. 2004. *Socializácia v sociológii výchovy*. 1. vydanie, Bratislava: Veda, 2004. ISBN 802240781X

## **Kontakt**

PhDr. Miloš Onofrej

Ličartovce 127

082 03 okr. Prešov.

E- mail: milo.onofrej@gmail.com

## 12 Empatia a nie projekcia vo vzťahoch a riadení

*Peter Slovák*

### **Abstrakt**

Miera empatie v sociálnom kontakte závisí od viacerých činiteľov. Dispozičné osobnostné vlastnosti každého jednotlivca sú dané mierou temperamentu, mravnými charakterovými vlastnosťami, prosociálnosťou, či zdravou mierou asertívneho správania. V prostredí sociálnych služieb, vo vzťahoch pomáhajúcich profesií, respektíve vo vzťahu nadriadený verzus podriadený je nevyhnutné využívať empatické prežívanie a riešenie problémových situácií. Treba sa však vyhnúť projektívnemu správaniu, ktoré nie zriedka býva považované za správne. Preto načrtujeme možnosti, ako empatiu správne realizovať v pragmatickom kontexte.

### **Kľúčové slová**

Asertivita. Empatia. Riadenie.

„Treba si lepšie všímať okolie a zaujímať sa nielen o seba, ale aj o iných.“ Táto myšlienka by mala byť impulzom pre medziľudskú interakciu a tiež pre vzťah profesionál verzus klient. Rozmer osobnosti, ktorá je v pozícii riadiaceho pracovníka je do značnej miery priestorom pre schopnosť prejavíť svoje dispozície v zmysle mravných, sociálnych charakterových vlastností, respektíve vlastností objektívneho sebavzťahu. Percepcia potrieb iných určuje aj zmeny v štruktúre osobnostných vlastností, ovplyvnenie vlastných vrodenných dispozícií, emocionálnej stránky jedinca, ako aj temperamentu a vôľových vlastností. Ďalším dôležitým momentom sa stáva sociálna komunikácia a vnímanie interakcie s najbližším prostredím. Osobnosť klienta z pohľadu psychológie je determinovaná trojrozmerné. Na základe kognitívnych funkcií a intelektu, v emocionálnej a vôľovej oblasti. Prežívanie pozitívneho medziľudského i profesionálneho vzťahu ovplyvňuje nakoniec psychosomatický a sociálny status človeka. Z tohto dôvodu je potrebné vedieť uplatňovať psychológiu komunikácie s klientom, s podriadeným, či jednoducho s človekom zo strany odborníkov, ktorí prichádzajú do každodennej interakcie s ním. Empatia je priestorom a zároveň impulzom pre obojstranne prospešný vzťah. Nesmieme si ju však zamieňať s projektívnym správaním, kde človek presadzuje vlastné vnímanie situácie a vzťahu. Načrtujeme možnosti a konkrétne formy, ktoré je potrebné využívať v medziľudskom kontakte, ale aj v situácii vedenia ľudských zdrojov, aby sme zachovali mieru vhodnej a zdravej empatie.

Vlastnosť je tá stránka ľudskej osobnosti, ktorú človeku prisudzujeme na základe jeho osobitného, pomerne stáleho správania. Vlastnosťami označujeme zložky osobnosti, ktoré daného jedinca trvale, dlhodobo charakterizujú a zreteľne sa v nich prejavuje individualita jedinca. Vrodené vlastnosti – vlohy, sú anatomicko–fyziologické osobitosti človeka, na základe, ktorých sa následne vyvíjajú schopnosti – získané vlastnosti (celkové osobitosti organizmu, osobitosti zmyslových orgánov, osobitosti stavby a činnosti centrálnej nervovej sústavy). Na základe tých istých vrodených vlastností sa môžu rozvinúť rozličné schopnosti. Osobitnou dispozíciou človeka je črta. Črta je prejav jednotlivej stránky osobnosti, ktorý momentálne vnímame v správaní. (Zelinová, Zelina, 2008). Empatické črty by mali obsahovať vlastnosti jedinca z radov pomáhajúcej profesie.

Sumárne zhrnuté, každý jedinec nezávisle od jeho pozície, role alebo statusu v spoločnosti disponuje týmito vlastnosťami:

1/ AKTIVAČNO-MOTIVAČNÉ- predstavujú sústavu hodnôt, na základe ktorých jednotlivec riadi a usmerňuje svoje správanie vo vzťahu k realite vonkajšieho sveta. Patria sem: pudy, potreby, záujmy, zvyky, ideály a životné plány.

2/ VZŤAHOVO-POSTOJOVÉ- predstavujú systém hodnôt, ktoré jednotlivec uplatňuje vo svojej spoločenskej aktivite. Sem patria: postoje, citové vzťahy, charakter, svetonázor.

3/ VÝKONOVÉ- predstavujú kvalitu a kvantitu, čo jednotlivec dokáže, aké má predpoklady na riešenie aj zložitých situácií. Sem patria: inštinkty, poznatky, schopnosti.

4/ SEBAREGULAČNÉ- predstavujú schopnosť človeka, do akej miery vie ovládať a riadiť svoje správanie, aký si vytvára obraz o sebe. Sem radíme: vôľové vlastnosti, sebauvedomenie, sebahodnotenie a svedomie.

5/ DYNAMICKÉ- charakterizujú priebeh prežívania a správania z hľadiska intenzity a tempa. Patrí sem napríklad temperament.

V množine týchto vlastností sa prejavuje aj možná miera uplatňovanej empatie. Obdržálek a kol. (2004, s. 76) vysvetľuje, že termín empatia sa *vzťahuje na spôsob komunikácie s druhým človekom, kedy sa vie vžiť do jeho duševného stavu*. Čiže nie je to iba o prejavenie ľútosti nad problémom jedinca a už vôbec nie navrhovanie vlastných postrehov a východísk. Človek vie porozumieť emóciám, motívom, snahám protistrany, ktoré sa neprejavujú v slovách alebo priamym spôsobom. Manažér v sociálnej oblasti, keďže pracuje s ľudskou osobou, by sa mal vyvarovať určitých postojov, ktoré môžu empatiu voči klientovi skresľovať. Komunikáciu najčastejšie determinujú:

- mienky (verbálne vyjadrené postoje voči klientovi v napätí, pri frustrácii a pod. ),
- sentimenty (emocionálne akcentované postoje na základe pozitívneho vzťahu z minulosti),
- zmýšľanie (racionálne založený postoj, ktorý však môže byť zamieňaný na pseudoracionalizáciu, ospravedlňovanie zlyhania),
- predsudok (už dopredu negatívne akcentovaný postoj bez objektívnych znakov)
- názory (vychádzajúce z predstáv nie vždy reálne podmienených).

Príčinou nesprávneho zaobchádzania teda môžu byť práve spomínané postoje, ale aj zvnútra alebo zvonku aktivované správanie (impulzy a incentívy), samotný temperament a nedokonalá komunikácia. Príčiny nedokonalkej komunikácie spočívajú v neschopnosti adekvátne komunikovať. Bojíme sa podeliť sa o pocity, myšlienky a strácame pôdu pod nohami pri opakovaných neúspechoch v úsilí o trvalý dialóg. Vo vzťahu profesionál verzus klient často dochádza k nerovnomernému očakávaniu z oboch strán. Nízky index empatie znamená aj neschopnosť zrkadliť prežívanie protistrany. Neverbálna komunikácia ako mimika, gestika, proxemika, haptika (zovretie pier, prižmúrenie, otvorenie očí, tón hlasu, postoj, dotyky...) je vstupnou bránou pre empatické prijatie osoby. Ľudia, s ktorými sa rozprávame, reagujú na výraz našej tváre. Umenie dať najavo súcitiť aj gestikuláciou (ruky držať dľaňami nahor, udržujeme si primeraný odstup, ak si to partner vyžaduje, nenásilne opakujeme gestá, nemáme prekřížené ruky, nedotýkame sa svojej tváre) je receptorom obojstranného prijatia vzťahu.

Ako sa zachovať vo verbálnej rovine? Verbálna komunikácia je veľmi citlivá záležitosť, kde platí: raz vyrieknuté už nevrátíme. Preto je vhodné zachovávať nasledovné:

- kritizujte čo urobil nesprávne, nie jeho samotného,
- požiadajte kritizovaného o pomoc,
- priznajte, že aj vy ste urobili podobnú chybu (ako ste ju riešili),
- vážnu kritickú výhradu povedzte raz a medzi štyrmi očami,
- použite nepriame komplimenty (iný hovorí),
- zakončite, že chcete pomáhať pri riešení problému.

V kontexte efektívnej komunikácie, ak sa chceme vyhnúť projekcii, mali by sme využívať aktívne počúvanie. Ide o:

- nabádanie človeka, aby ďalej hovoril (aha?, vážne?, naozaj?, nehovor?, a čo bolo ďalej?),
- registrovanie prania a potreby,
- udržiavanie zrakového kontaktu,
- neprerušovanie hovoriaceho,
- oslovanie krstným menom, pán, pani,
- vyslovením vďaka.

Na základe toho, či je jedinec schopný tieto aspekty uplatniť, sa môže ďalej rozvíjať aj intenzita spätnej väzby. Na potlačenie prekážok v komunikácii sú vhodné tieto stratégie, ktoré pochádzajú z emocionálnych zručností:

1. *Spätne pripájanie* znamená, že osoba, ktorá vydala informáciu sa kontrolnými otázkami presvedčí o tom, či príjemca správne pochopil informáciu. Vhodné je požiadať príjemcu o zopakovanie informácie.

2. *Redundancia* - nadbytočnosť, neznamena poskytnutie novej informácie. Ide iba o zopakovanie pôvodnej informácie, aby si príjemca uvedomil jej význam. Takýto postup používajú často učitelia, keď dôležitú časť z preberanej látky zopakujú ešte raz, napr. definíciu.

3. *Pravá empatia* predstavuje vcítenie sa do pozície príjemcu. Chápať informáciu mozgom príjemcu, vidieť informáciu opäť očami príjemcu. Tento postup platí aj opačne, keď sa príjemca snaží pochopiť osobu, ktorá je prameňom informácie (Booher, 2003).

Stratégie hovoria čo dodržiavať, aby sme boli úspešní v sociálnom kontakte. V našom chápaní to znamená, že už pri začatí rozhovoru sa snažíme splniť niekoľko zámerov, ktoré s minimálnymi obmenami zvyčajne pomáhajú byť práve v pozícii úspešného komunikátora, a to najmä:

- pri začatí rozhovoru sa snažíme upútať druhú osobu tak, aby sa prestala zaoberať doterajšou činnosťou a venovala pozornosť nám,
- úvodné slová volíme tak, aby nám druhá osoba aktívne načúvala,

- v rozhovore musíme zaujať,
- druhú osobu upokojiť, ak si to situácia vyžaduje,
- u druhej osoby vyvolať pocit, že je dôležitá.

Úvodné slová v rozhovore sú veľmi efektívne pre pokračovanie dialógu, preto si pripravíme priestor pre celý nasledujúci rozhovor. Odporúča sa dodržiavať aj nasledovné pravidlá: hovoríme a načúvame v správnom pomere, udržiavame zrakový kontakt, nerobíme unáhlené závery, kladieme otázky k jadrú veci, nenecháme sa ovplyvniť predsudkami, odmlčíme sa pred vyslovením odpovede. (Thomson, 2001).

Hlaváčová (2007) zas uvádza, že pre strategické navodenie optimálnej komunikácie je potrebné dosiahnuť súlad slovného i mimoslovného vyjadrenia a prejavu ľudí. Stratégie správneho a profesionálneho zaobchádzania s ľuďmi môžeme zhrnúť do nasledovných bodov:

- vždy vedieť odhadnúť samého seba a svoje slabé miesta, vlastnú reakciu na určitú situáciu,
- dosiahnuť a udržať si dôveru ľudí,
- vedieť sa udržať a nenechať sa „vytočiť“ správaním druhých ľudí,
- nezabúdať na podvedomé motívy ľudského správania,
- mať na pamäti, že iracionálne správanie jedinca môže znamenať určitú reakciu či formu vysporiadavania sa s náročnou životnou situáciou z minulosti,
- mať schopnosť sa vhodne presadiť, potlačiť neprispôsobivosť klienta a osvojiť si asertívne správanie.

Vedieť zaobchádzať s ľuďmi, priaznivo pôsobiť na ich úsudok i stanovisko a využívať zásady dobrej komunikácie, je zručnosť, ktorou má jednoznačne disponovať osoba, ktorá pracuje s ľuďmi. (Novosad, 2000). Existujú určité odlišnosti, napríklad z hľadiska veku, pohlavia a spoločenského postavenia. Významné miesto má vo vzťahoch a riadení schopnosť rešpektovať práve diferenciu z hľadiska pohlaví.

Stratégia, aby vás počúvali ženy:

- aktívne sa zapájajte do rozhovoru,
- pri počúvaní meňte výraz (ženská tvár je zrkadlo emócií),
- poskytnite detaily a zaútočte na city,
- hovorte okľukami, nenavrhujte ako by ste vec riešili vy.

Stratégia, aby vás počúvali muži:

- mužovi dávajte úlohy jednu po druhej,
- nechajte muža hovoriť a úplne dohovoriť,
- pri počúvaní muža sa tvárte vážne,
- predkladajte fakty a overené informácie,
- hovorte priamo.

Nasledujúci obrázok vystihuje najtypickejšie prešľapy v kontexte neuplatňovanej empatie v riadení a vzťahoch.



Obrázok č. 1 Zlozvyky v komunikácii v riadení ľudí (Zdroj: mzdovecentrum.sk)



Má však byť dobrý šéf voči svojim podriadeným chápvavý a empatický? Nenaruší takáto vlastnosť jeho autoritu? Nie, pretože týmto spôsobom sa odstraňujú nedorozumenia, uľahčuje sa pokračovanie v rozhovore, predchádza sa konfliktom a smeruje sa k riešeniu problémov. Výsledkom je vzájomná spokojnosť. Samozrejme, že je tu riziko úzkej hranice medzi empatiou a benevolenciou. Ale to si dokáže kvalitný manažér ustriechnuť. Ak má človek uspokojivé medziľudské vzťahy a pravidelný kontakt s príbuznými alebo priateľmi, vo svojom prostredí sa cíti dobre, podporuje to jeho telesné, ale najmä psychické zdravie. (Štiavnická, 2013 et al). V konečnom dôsledku je tu vyjadrená rovnica úspešného vedenia človeka. Spokojnosť sa rovná prijatiu ambícií, snahy protistrany niečo dokázať, vyjadriť a nadobudnúť, pretože vieme, že empatia nie je o vlastnej budúcnosti, ale o budúcnosti klienta, priateľa, známeho. Je to primárny krok ako získať vlastnú vnútornú vyrovnanosť a pokoj.

## **Záver**

V kontexte nášho nazerania na empatiu vo vzťahoch a riadení si dovoľíme ponúknuť určitú alternatívu, v ktorej sa vyhýbame projektívnym spôsobom pôsobenia na klienta. Vychádzame z potreby asertívnych reakcií. To znamená s využitím empatie pracujeme s námietkami a riešime konflikty bez pocitov nespokojnosti so sebou a vnútorného napätia v prospech klienta. Vedieť posúdiť prejavy správania sa klienta, a tomu prispôbiť vlastné správanie, s cieľom vytvárania korektného vzťahu s klientom, ale tiež s cieľom presadiť pozitívnu intervenciu voči klientovi. Rozpoznávať neprimerané prvky správania sa klienta, využiť prvky empatie a vedieť im čeliť, vedieť primerane reagovať na iný názor, vedieť vytvárať tím. To sú všetko atribúty, ktorými by mal odborník vedieť adekvátne disponovať v prospech riešenia klientovho problému. Potreba zachovania stability vzťahu nás naučí nekonať submisívne, ale ani agresívne. Oba spôsoby totiž destabilizujú osobnosť v očiach toho druhého. Vnímavosť a citlivosť k druhým ľuďom rešpektuje názory, emócie a city druhých ľudí, ale ponecháva možnosť vlastného rozhodovania, a to je pravá empatia, ktorá stimuluje, posilňuje a zachováva osobnú slobodu. Skúsme sa ju naučiť.

## **Zoznam použitej literatúry**

BOOHER, D. 2003. *Komunikujte s jistotou*. Praha: Computer Press, 2003. 360 s. ISBN 80-722-615-6-8.

HLAVÁČOVÁ, Z. 2007. *Význam interpersonálnej komunikácie pri riadení školy*. Prešov: Metodicko-pedagogické centrum, 2007. 52 s. ISBN 978-80-8045-448-7.

NOVOSAD, L. 2000. *Základy speciálneho poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

OBDRŽÁLEK, Z. – HORVÁTHOVÁ, K. a kol. 2004. *Organizácia a manažment školstva*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava: SPN, 2004. 420 s. ISBN 80-10-00022-1.

ŠTIAVNICKÁ, D. – MAČKINOVÁ, M. – HORNÁ, L. – TÓTH, R. 2013. *Ukazovatele kvality sociálnych služieb*. In „Evalvácia sociálnych služieb“. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Trnava : FZaSP Trnavskej univerzity v Trnave, 2013. 208 s. ISBN 978-80-8082-758-8.

ZELINOVÁ, M. – ZELINA, M. 2008. *Psychológia IV. pre stredné pedagogické školy, pedagogické a sociálne akadémie a pedagogické a kultúrne akadémie*. Bratislava: SPN, 2008. 160 s. ISBN 978-80-10-01449-1.

## **Kontakt**

PhDr. Peter Slovák, PhD.

Fakulta sociálnych vied UCM v Trnave

Katedra sociálnych služieb a poradenstva

Bučianska 4/A

917 01 Trnava

Mail: dr.slovak@gmail.com

## **13 Sociálny rozvoj s akcentom na zvyšovanie kvality sociálneho života v detských domovoch**

*Silvia Vadkertiová*

### **Abstrakt**

Tematika príspevku približuje poznatky o kvalite sociálneho života detí a mládeže v detských domovoch v spojitosti s ich sociálnym rozvojom. Pokúsili sme sa načrtnúť niekoľko činiteľov a ich možný vplyv na kvalitu prežívania života detí a mladých dospelých vyrastajúcich v detských domovoch. V predkladanom príspevku je venovaná pozornosť rodinnému prostrediu, z ktorého bolo dieťa vyňaté, intervenciám odborníkov z detského domova, ktorí s dieťaťom pracujú a sú s ním v bezprostrednom kontakte. V závere sme zdôraznili niekoľko sociálnych zručností a kompetencií, ktorými by mal disponovať mladý dospelý odchádzajúci z detského domova.

### **Kľúčové slová**

Detský domov. Dieťa. Sociálny rozvoj. Sociálny pracovník. Kvalita života.

### **Abstract**

Issues contribution of the lessons about the quality of the social life of children and youth in orphanages in relation to their social development. We have tried to outline a number of factors and their potential impact on the quality of survival of children and young adults growing up in orphanages. In the present paper is the attention paid to the family environment from which the child was removed, through the intervention of experts from the orphanage who work with the child and with it in direct contact. In conclusion, we have highlighted a number of social skills and competences should be possessed young adult leaving the orphanage.

### **Key words**

Children's Home. Child. Social Development. Social worker. Quality of life.

### **Úvod**

Detský domov je v zmysle zákona definovaný ako zariadenie, v ktorom sa poskytuje starostlivosť dieťaťu od narodenia do dosiahnutia plnoletosti a ďalej až do osamostatnenia, najdlhšie do 25 roku veku. Nahrádza dieťaťu jeho prirodzené rodinné prostredie alebo náhradné rodinné prostredie.

Do detského domova je dieťa umiestňované na základe:

- právoplatného rozhodnutia súdu o nariadení ústavnej starostlivosti,
- predbežného opatrenia,
- právoplatného rozhodnutia súdu o uložení výchovného opatrenia.

V naliehavých prípadoch, ak sa dieťa ocitlo bez akejkoľvek starostlivosti alebo, ak je život alebo zdravie dieťaťa ohrozené, možno prijať dieťa do detského domova bez dokladov. (Zákon č. 305/2005 Z. z v znení neskorších predpisov).

### **Detský domov ako prostredie sociálneho rozvoja pre život umiestnených detí a mladých dospelých**

Kvalita sociálneho života v detských domovoch sa neposudzuje iba na základe materiálnej, či priestorovej vybavenosti detského domova, respektíve finančných prostriedkov, ktorými dané zariadenie disponuje. Samozrejme uvedené atribúty sú nevyhnutné pre plynulú prevádzku a dobré fungovanie toho - ktorého zariadenia.

Detský domov ako jeden zo zásadných socializačných činiteľov zodpovedne zastupuje rodinu, z ktorej bolo dieťa vyňaté. Klientom detského domova je teda dieťa, resp. mladý človek, ktorému okrem zabezpečenia jeho materiálnych potrieb je potrebné súčasne zaistiť podmienky pre rozvíjanie jeho psychickej a sociálnej stránky života v zariadení.

Podstatné je, aby sa detský domov a život v detskom domove neodohrával iba vo vnútri zariadenia, ale aby sa otvoril aj von smerom k spoločnosti. Pre odstránenie sociálnej izolácie zariadenia je dôležité, aby bola verejnosť o dianí v detskom domove dostatočne informovaná, a aby s týmto zariadením mohla prichádzať do každodenného kontaktu, či už prostredníctvom dobrovoľníkov, ktorí môžu deťom poskytnúť nové celoživotné vzťahy a pozitívne vzory, alebo úzkou spoluprácou vzdelávacích školských a mimoškolských inštitúcií, ktoré deti navštevujú, prípadne môžu navštevovať. Potrebné je však aj pracovať s miestnou tlačou, či s elektronickými médiami, ktoré môžu prinášať verejnosti pozitívny obraz zariadenia, a tak zabraňovať rôznym konfliktom medzi deťmi z detského domova a obyvateľmi miestnej komunity. (Mikloško, 2008).

V oblasti podpory sociálneho rozvoja detí a mladých dospelých z detských domovov ide najmä o pomoc deťom pri ich vzájomnom spoložití, odstraňovaní porúch v sociálnej interakcii, ako sú napr. prejavy nepriateľstva, delikvencia, neprispôsobivosť, asociálne

a neprimerané reprodukčné správanie; či rozvíjaní pozitívnych vlastností, ktoré neboli rozvinuté z dôvodu nevhodného a emocionálne chudobného prostredia, z ktorého boli vyňaté.

Sám život v zariadeniach vytvára prostredie pre vštepovanie sociálneho cítenia a stotožnenie sa (zvnútornenie) správneho a nie rasistického postoja k iným sociálnym skupinám. V zariadeniach je skutočnosťou, že podiel umiestňovaných rómskych detí je podstatne vyšší ako detí nerómskeho pôvodu. Výskyt rasistického správania v zariadeniach medzi deťmi je však minimálny, čo možno zdôvodniť tým, že ich spoločný, dlhodobý a skupinový pobyt detí sčasti tieto rozdiely zotiera.

Deti a mládež sú umiestňované do detských domovov na základe rozhodnutia súdu. Deje sa to často proti ich vôli i vôli svojich rodičov. Vyňatie z rodiny pociťujú ako krivdu, cítia sa ohrozené a majú voči zariadeniu a jeho pracovníkom často odpor, čo je najviac viditeľné hlavne v čase umiestnenia do zariadenia.

Ak nazeráme na danú situáciu z ich pohľadu, nemožno im tieto pocity uprieť. Detský domov vstupuje do intimity a vnútorného života rodiny, istým spôsobom zasahuje a mení život celej rodiny. Dieťa hlavne v prvých fázach po umiestnení do zariadenia nechce so zariadením spolupracovať, cíti sa ohrozené a nedôverčivé.

Najčastejšie je to u detí vo vyššom veku, kedy už vzhľadom k svojmu veku dokážu vnímať situáciu a poznajú okolnosti svojho umiestnenia do zariadenia. V tejto fáze je potrebné, aby sociálny pracovník i celý odborný tím zariadenia rovnako pracoval aj s rodinou dieťaťa. V živote dieťaťa zohráva rodina dôležité a nezameniteľné miesto, i keď sa nechcela, nemohla či nevedela postarať o jeho potreby a obhajovať jeho záujmy.

Rodina je klientom sociálnej práce, keď jej reálne problémy už presahujú možnosti riešenia v rámci rodinnej interakcie, pričom tieto problémy musia byť takého charakteru, že patria do kompetencie sociálneho pracovníka. (Balogová, 2008).

Kasanová (2008) uvádza, že pre dieťa s nariadenou ústavnou starostlivosťou je ideálnym riešením úspešná sanácia rodiny a odchod dieťaťa do biologickej rodiny, z dôvodu čiastočného odstránenia príčin i vyriešenia sociálneho problému danej rodiny. Všetko závisí od záujmu a ochoty rodičov vytvoriť podmienky a pracovať na odstránení či zmiernení príčin, ktoré viedli k umiestneniu dieťaťa. Tento proces bude úspešný, keď okrem vlastnej motivácie rodiny, jej bude zabezpečený servis podporného špeciálneho tímu, ktorého súčasťou sú aj sociálni pracovníci detského domova či psychológ.

## **Práca s dieťaťom a mladým dospelým z pohľadu odborného pracovníka detského domova**

Domnievame sa, že kvalita života detí a mladých ľudí v zariadeniach je priamo úmerná úrovni profesionality a pracovného obsadenia odborníkmi, ktorí v zariadeniach pracujú a vytvárajú celkový charakter zariadenia. Kvalifikovaná pracovná sila je jedným zo zásadných znakov úrovne zariadenia i života klientov v ňom. Všetci títo odborníci sa pri práci s dieťaťom musia venovať širšiemu sociálnemu prostrediu dieťaťa, t.j. rodine a ďalším sociálnym systémom, ktorými deti postupne prechádzajú a ktoré ovplyvňujú ich život.

Označenie „odborný pracovník detského domova“ sa vzťahuje prednostne na pracovné pozície, ktoré reprezentuje sociálny pracovník, psychológ zariadenia, vychovávateľ (pracovník s pedagogickým vzdelaním), liečebný pedagóg, špeciálny pedagóg, terapeut, ale i ostatní zamestnanci zariadenia, ktorí môžu istým spôsobom pôsobiť na deti a mladých dospelých umiestnených v zariadení.

Pri formovaní osobného a sociálneho rozvoja mladého človeka v zariadení sa prirodzene prihliada aj na formovanie právneho vedomia detí a mládeže. Rodinné prostredie, z ktorého prichádzajú deti a mladí dospelí je často porovnávané s etiológiou kriminality (alkoholizmus rodičov, zlá sociálno-ekonomická situácia, trestná činnosť, drogy a iné). Niektoré deti vstupujú do zariadenia s deformovaným právnym vedomím o neadekvátnom používaní a vnímaní pojmu osobnej slobody. Najčastejšie sa to u nich prejavuje nezodpovedným a lascívnym prístupom k povinnostiam, ku školskej dochádzke, k trestnej činnosti a inak.

Požiadavky na výkon práce odborníka v detskom domove sú rozdielne pri malých deťoch a pri deťoch vo vyššom veku či mladých dospelých. Vo všetkých vekových kategóriách je sociálny pracovník predovšetkým ochrancom ich práv. Zamieriava sa na sociálny aspekt detí umiestnených v inštitucionálnej starostlivosti, a tým dopĺňa vzdelávací a výchovný aspekt, ktorý je tiež súčasťou starostlivosti o dieťa. Donedávna prevládal administratívny charakter práce sociálneho pracovníka, no v súčasnej dobe v rámci transformácie detských domovov na detské domovy rodinného charakteru výchovy sa výraznejšie v práci sociálneho pracovníka vyžaduje konkrétna práca s dieťaťom, najmä s jeho biologickou rodinou. (Kasanová, 2008)

Život detí a mladých dospelých v zariadení má byť bohatý a nasýtený pozitívnymi zážitkami, ktoré formujú jeho správanie a konanie. S tým súvisí aj vedenie detí a mládeže k

adekvátnemu využívaniu voľného času, k rozvoju komunikačných zručností, predstavivosti, pestovaniu pracovných návykov, ktoré dotvárajú vnútornú výbavu, s ktorou mladí ľudia vstupujú do samostatného života.

Hlavným cieľom výchovy je zámerné pôsobenie na slobodné utváranie osobnosti mladého človeka tak, aby bol schopný rozvíjať sa ako bio-psycho-sociálna bytosť. Ide o rozvoj individuálnych vlastností človeka (telesných i duševných) s cieľom čo možno najväčšieho osobnostného a sociálneho dobra. Nie je to iba výchova, ale i prevýchova, teda aj postupné a zásadné odstraňovanie nesprávnych, nežiaducich návykov predchádzajúcej výchovy a o formovanie pozitívnej hodnotovej orientácie detí a mládeže s dôrazom na všeľudské hodnoty. (Kasanová, 2008)

U maloletého dieťaťa je kladený dôraz na to, aby sa skracoval čas strávený v ústavnej starostlivosti. Na druhej strane, aby sa čo v najkratšom čase pre neho zvolila cesta umiestnenia do niektorej z foriem náhradnej starostlivosti, či možný návrat do pôvodnej rodiny. V situácii mladého dospelého je intervencia sociálneho pracovníka i ostatných pracovníkov zameraná na iný cieľ. V tomto období ho už pripravujeme na skutočný a samotný život po odchode zo zariadenia a jeho prirodzené včlenenie sa do spoločnosti.

Perspektíva náhradnej starostlivosti je pre neho neaktuálna, ale naopak vytváranie si stabilných väzieb a vzťahov s vonkajším prostredím mimo zaradenia sú prospešné z dôvodu jeho budúcej podpornej sociálnej siete.

### **Osobná a sociálna zrelosť mladého dospelého z detského domova**

Samotná prax v zariadení poukazuje na fakt, že príprava na dospelosť a samostatný život mimo zariadenia má prebiehať už v období detstva. Jeho nezávislosť sa prejavuje v schopnosti, ako dokáže hospodáriť so zverenými financiami zo strany zariadenia, v jeho aktivite pri hľadaní si zamestnania a bývania, ale aj v utváraní a udržiavaní si vzťahov.

Bez vzájomnej dôvery medzi sociálnym pracovníkom a mladým dospelým nie je možný medzi nimi perspektívny a spolupracujúci vzťah. Za daných okolností sociálny pracovník nevystupuje ako dozorný, resp. kontrolný orgán, ide skôr o jeho koordinačnú činnosť vo vzťahu k mladému človeku.

Uvedenému predchádzali a predchádzajú rôzne preventívne stretnutia, vzdelávacie aktivity napr. s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, organizované samotným zariadením,

či vonkajšími subjektmi, ktoré môže a nemusí absolvovať spolu so sociálnym pracovníkom zariadenia.

Dôležitou intervenciou sociálneho pracovníka smerom k mladému dospelému je poskytovanie sociálneho poradenstva, zväčša realizovaného formou individuálnych a skupinových sedení a stretnutí v rámci jeho aktivít v samostatnej skupine mladých dospelých. Obsahom takýchto stretnutí môže byť nácvik a príprava písomných žiadostí (motivačný list, žiadosť do zamestnania, životopis...). Krokom samostatnosti v živote mladého dospelého je aj príprava stravovania a celkové fungovanie a starostlivosť v priestore zverenom detským domovom (v izbe, v byte, v dome), ktorý sa mu vyčlení. O pripravenosti mladého človeka pre jeho zaradenie do sociálnych vzťahov svedčí aj to, či vie primeraným spôsobom vyjadriť svoje potreby, požiadavky a záujmy v zariadení i mimo neho. Cieľom prípravy je, aby sa čo v najväčšej miere osamostatnil, čo sa týka prebratia zodpovednosti za svoje rozhodnutia a činy.

## **Záver**

V závere môžeme konštatovať, že životaschopný jednotlivec odchádzajúci z detského domova má okrem vlastných dispozícií a schopností možnosť zachovať si svoje stabilné miesto v spoločnosti za predpokladu súdržnosti a podpory komunity, do ktorej patrí a spoločnosti, ktorá mu chce a dokáže pomôcť.

Sociálny rozvoj detí a mládeže v podmienkach detských domovov je podmienený úrovňou poskytovanej starostlivosti, dodržiavaním a ochranou záujmov zverených detí a mladých dospelých a vytvorením prostredia a podporou takých životných zručností, ktoré zabezpečia životaschopnosť dospelého jedinca po jeho odchode zo zariadenia.



## Zoznam použitej literatúry

- BALOGOVÁ, B. 2008. Sociálna práca ako veda – proces jej etablácie. In LEVICKÁ, Jana. *Quo Vadis sociálna práca slovenská? Zborník z konferencie s medzinárodnou účasťou*. Trnava : FZaSP TU v Trnave, s. 117 – 122. ISBN 978-80-8082-235-4.
- KASANOVÁ, A. 2008. Sprievodca sociálneho pracovníka I. Rodina a deti. 1. vyd. Nitra : Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, univerzita Konštantína filozofa v Nitre, 2008. 449 s. ISBN 978-80-8094-277-9.
- MIKLOŠKO, J. 2008. Náhradná starostlivosť. 1. vyd. Bratislava : Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008. 94 s. ISBN 978-80-89271-36-8.
- Zákon NR SR č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonoch.

## Kontakt

PhDr. Bc. Silvia Vadkertiová, PhD.

Detský domov Kolárovo

Dvory nad Žitavou 94131, E. Štúra 25

tel: 0908 150 912

silvia.vadkertiova@gmail.com

## 14 Kvalita života prijímateľov v zariadeniach sociálnych služieb

*Tímea Laššáková*

### **Abstrakt**

Sociálna politika zahŕňa vo svojej podstate starostlivosť o jedincov, ktorí sú znevýhodnení voči ostatným jedincom z nejakých vážnych dôvodov. Dôvody môžu byť rôzne. Môže sa jednať o znevýhodnenie z dôvodu vysokého veku, zdravotného postihnutia, prípadne z iných vážnych dôvodov, ktoré jedincovi bránia v starostlivosti o seba, o svoju domácnosť a nedovoľujú mu plnohodnotne sa začleniť do spoločnosti. Jednou z možností ako danému jedincovi pomôcť je poskytnutie služieb v zariadeniach sociálnych služieb. Cieľom nášho príspevku je oboznámiť čitateľa s problematikou kvality života prijímateľov v zariadeniach sociálnych služieb. V príspevku sme sa zamerali na analýzu kvality poskytovaných služieb a uviedli sme tiež možnosti skvalitňovania poskytovaných sociálnych služieb.

### **Kľúčové slová**

Inštitucionálna starostlivosť. Kompetencie. Kvalita života. Prijímateľ sociálnych služieb. Zariadenie sociálnych služieb.

### **Úvod**

Kvalita života prijímateľov v zariadeniach sociálnych služieb a skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb je dlhodobo diskutovaná a aktuálna téma. V minulosti sa kládol dôraz na kvantitu sociálnych služieb a ich kvalita bola až druhoradou prioritou. Prijímatelia sociálnych služieb boli v podstate pasívnymi poberateľmi služby, nemali právo a v podstate nemali ani moc tieto skutočnosti zmeniť. Poskytovatelia sociálnych služieb zasa nemali legislatívne stanovené podmienky a štandardy na dodržanie kvality sociálnych služieb. Vhodnou východiskovou pozíciou pre zmenu bolo zrušenie štátneho monopolu na poskytovanie sociálnych služieb a tiež prijatie zákona o sociálnych službách, ktorý zaviedol do praxe činitele ovplyvňujúce kvalitu sociálnych služieb. Uvedeným činiteľom ovplyvňujúcim kvalitu služieb v zariadeniach sa budeme venovať podrobnejšie v príspevku.

### **Kvalita sociálnych služieb**

Podľa PhDr. Slavomíra Krupu (2003, s.11) v oblasti kvality sociálnych služieb neexistuje žiadna absolútna definícia kvality. Dôvod je jednoznačný. Sociálne služby sú plné dynamiky, pohybu a rýchlych zmien. To, čo je považované za kvalitné, závisí často od politických, spoločenských, psychologických zákonitostí.

Slavomír Krupa ďalej uvádza, že kvalita sociálnych služieb je „súlalom ponuky služieb s potrebami a požiadavkami odberateľa, ktorý sa nachádza v nepriaznivej životnej situácii“ a ďalej uvádza, že kvalita je „zhoda ponuky s požiadavkami“. (Krupa, 2003, s.11)

Vo všeobecnosti môžeme za kvalitnú sociálnu službu považovať takú službu, ktorá najviac a čo najlepšie zodpovedá požiadavkám a potrebám prijímateľov služby, aktivizuje ich vnútorný potenciál s cieľom začlenenia sa jednotlivých prijímateľov do spoločnosti.

### **Činitele ovplyvňujúce kvalitu sociálnych služieb**

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách sa zamerlal na skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb. Zaviedol do praxe faktory, ktoré ovplyvňujú kvalitu služieb a stanovil poskytovateľom sociálnych služieb podmienky, ktoré musia dodržiavať. Za najvýznamnejšie činitele ovplyvňujúce kvalitu poskytovaných služieb považujeme nasledovné:

- zavedenie štandardov do sociálnych služieb,
- individuálna práca s prijímateľom, tvorba individuálnych plánov rozvoja osobnosti,
- deinštitucionalizácia, zotrvanie občana v prirodzenom rodinnom prostredí,
- deinštitucionalizácia, znižovanie kapacít zariadení sociálnych služieb,
- stanovenie počtu odborných zamestnancov na počet prijímateľov,
- zavedenie programu supervízie,
- prijímanie kvalifikovaného personálu do zariadení sociálnych služieb s dôrazom na celoživotné vzdelávanie,
- zákaz používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia,
- poskytovanie iných služieb na zvýšenie kvality služieb,
- tvorba komunitných plánov a koncepcií rozvoja sociálnych služieb v regióne,
- zavedenie systému manažérstva kvality.

## **Zavedenie štandardov do sociálnych služieb**

Zakomponovanie štandardov do zákona o sociálnych služieb je najvýznamnejším atribútom v poskytovaní kvalitných sociálnych služieb. V zákone č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci nebol definovaný pojem kvalita sociálnej služby. Poskytovatelia sociálnych služieb teda nemali poznatok o tom, čo má kvalitná služba obsahovať. Široká odborná verejnosť (hlavne pracovníci Rady pre poradenstvo v sociálnej práci) sa dlhé obdobie zaoberali kvalitou sociálnych služieb a presadzovali zakotvenie štandardov kvality v zákone. Zavedenie a zakomponovanie štandardov do zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách je hlavne ich zásluha. Zákonodarca, teda až na podnet organizácií tretieho sektora, stanovil v uvedenom zákone procedurálne, personálne a prevádzkové podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré musí poskytovateľ sociálnej služby dodržiavať a plniť. V opačnom prípade, ak poskytovateľ neplní uvedené štandardy sociálnych služieb, môže sa mu odňať registrácia, čím stratí akreditáciu na poskytovanie sociálnych služieb. Kontrolu nad dodržiavaním štandardov bude zabezpečovať od 1. januára 2015 štát, teda Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.

## **Zavedenie individuálnej práce s prijímateľom, tvorba individuálnych plánov rozvoja osobnosti**

Ako sme už vyššie spomenuli zákonodarca stanovil poskytovateľovi podmienku dodržiavať personálne, prevádzkové a procedurálne podmienky. V rámci procedurálnych podmienok ukladá podľa § 9 ods. 1 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách poskytovateľovi sociálnych služieb povinnosť plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby. Výstupom individuálnej práce s prijímateľom by mal byť individuálny plán rozvoja osobnosti. Zastávame názor, že vypracovanie individuálnych plánov rozvoja osobnosti ostane v niektorých prípadoch v rovine teoretickej. Vypracovanie a tvorba individuálnych plánov má byť prácou tímovou. Mnohokrát však individuálne plány tvorí jeden sociálny pracovník pre všetkých prijímateľov zariadenia (v mnohých prípadoch pre 100 až 150 prijímateľov). Z tohto dôvodu nemá priestor venovať sa v dostatočnej miere každému jednému prijímateľovi. Zo skúseností z praxe prezentujeme názor, že individuálne plány rozvoja osobnosti sú veľkým prínosom pre prijímateľov domovov sociálnych služieb, pretože zabezpečujú ich osobnostný rozvoj

a zlepšujú kvalitu ich života. Na druhej strane však oprávnenne tvrdíme, že zákonná dikcia vypracovávaní individuálnych plánov rozvoja osobnosti pre prijímateľov v zariadeniach pre seniorov bola neopodstatnená. Senior v zariadení má svoj vlastný denný režim, má svoje vlastné záujmy a záľuby a pracovníci zariadení sa mnohokrát stretávajú s neochotou prijímateľov zapojiť sa a spolupracovať pri vypracovávaní individuálneho plánu rozvoja osobnosti. Vypracovanie individuálneho plánu rozvoja osobnosti tak v mnohých prípadoch končí fázou anamnézy a mapovania.

### **Proces deinštitucionalizácie, zotrvanie občana v prirodzenom rodinnom prostredí**

Základným kritériom pre určenie kvality sociálnych služieb je poskytovanie takých služieb, ktoré udržujú, podporujú, umožňujú, rozvíjajú fungovanie užívateľa v prirodzenom rodinnom prostredí a v prirodzenej sieti sociálnych vzťahov. Ide o také sociálne služby, ktoré preferujú jeho zotrvanie v komunite napr. tým, že sociálna služba „ide“ za jej užívateľom, je zameraná na sanáciu sociálneho prostredia a v nevyhnutných prípadoch (ak občan nemá inú možnosť iba užívať služby mimo prirodzeného prostredia) garantuje minimálny zásah do jeho sociálnych väzieb a napomáha mu v návrate do komunity. Z foriem sú z hľadiska kvality preferované terénne služby, prípadne ambulantné služby. Kontraindikáciou pre sociálne služby z hľadiska kvality sú pobytové služby poskytované v zariadení. Z hľadiska druhu služieb sú to predovšetkým domovy na pol ceste, nízkoprahové denné centrá, služby zamerané na rodiny s deťmi, opatrovateľská služba, prepravná služba, sprostredkovanie osobnej asistencie, podporné služby a podobne.

### **Proces deinštitucionalizácie, znižovanie kapacít zariadení sociálnych služieb**

Viacere postkomunistické štáty, Slovenskú republiku nevyímajúc, dokumentujú silné tradície inštitucionálnej starostlivosti a snahu občanov o umiestnenie v inštitúcii. V období pred rokom 1989 vznikali a boli preferované veľkokapacitné zariadenia, mnohokrát s kapacitou 150 až 200 prijímateľov. Veľkokapacitné zariadenia boli finančne menej náročnejšie z hľadiska personálneho i energetického. Výskum sociálnych služieb uskutočňovaný Radou pre poradenstvo v sociálnej práci v rokoch 2000 až 2003 potvrdil súvislosť medzi kapacitou zariadení sociálnych služieb a ich kvalitou. Podľa výsledkov týchto odborných štúdií kvalita sociálnych služieb stúpa v zariadeniach s nižšou kapacitou a v zariadeniach s vyšším počtom prijímateľov kvalita sociálnej služby klesá. Vo

veľkokapacitných zariadeniach prijímateľ stráca svoju identitu, pri nástupe do zariadenia dochádza k ťažšiemu adaptačnému procesu a personál nie je schopný individuálne sa venovať jednotlivým prijímateľom. Z uvedených dôvodov je pre pobytové sociálne služby dôležité, aby zákon vytváral podmienky pre znižovanie kapacít zariadení a deinštitucionalizáciu zariadení sociálnych služieb. Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách teda preferuje umiestňovanie klientov do zariadení rodinného typu, teda do zariadení s kapacitou nižšou ako 40 prijímateľov, a podporuje poskytovanie terénnych a ambulantných sociálnych služieb a sociálnych služieb v zariadeniach s týždenným a denným pobytom.

### **Stanovenie počtu odborných zamestnancov na počet prijímateľov**

Vzhľadom na zvyšovanie kvality sociálnej služby zákonodarca v § 9 ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách stanovil poskytovateľovi sociálnej služby pri poskytovaní niektorých druhov sociálnych služieb v zariadeniach zriadených pred 1.1.2009 povinnosť „dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkový počet zamestnancov. Za odborného zamestnanca sa považuje najmä sociálny pracovník, vychovávateľ, pracovný terapeut, špeciálny pedagóg, liečebný pedagóg, sociálny pedagóg, psychológ, opatrovateľ, fyzioterapeut, asistent liečebnej výživy, sestra poskytujúca odborné ošetrovateľské úkony a inštruktor sociálnej rehabilitácie.“

### **Zavedenie programu supervízie**

V § 9 ods. 10 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách je uvedené, že „poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.“ Na základe informácií poskytnutých pracovníkmi zariadení sociálnych služieb, mnohé zariadenia nemajú zavedený program supervízie. Aj napriek tomu, že zákon 448/2008 o sociálnych službách je v platnosti od 1. januára 2009, mnohé zariadenia si ešte nespĺnili zákonom stanovenú povinnosť vykonávať supervíziu.

## **Prijímanie kvalifikovaného personálu do zariadení sociálnych služieb s dôrazom na celoživotné vzdelávanie**

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorý je v platnosti od 1. januára 2009 kladie zvýšené nároky na profesionalitu a taxatívne stanovuje kvalifikačné predpoklady pre pracovníkov v priamom kontakte s prijímateľom. Kľúčovým zamestnancom v priamom kontakte s prijímateľom je sociálny pracovník, ktorý musí v zmysle uvedeného zákona spĺňať podmienku absolvovania minimálne bakalárskeho štúdia v odbore Sociálna práca. Výnimka je v prípade, ak sociálny pracovník spĺňal podmienky pre výkon funkcie do 31.12.2008. Dôraz sa v uvedenom zákone kladie i na celoživotné vzdelávanie pracovníkov.

Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci, ktorý nadobudne účinnosť 1. januára 2015 kvalifikačné predpoklady na výkon práce sociálneho pracovníka ešte viac sprísni. § 5 uvedeného zákona stanovuje kvalifikačný predpoklad na výkon funkcie sociálneho pracovníka, ktorým je získanie druhého stupňa vysokoškolského štúdia v odbore Sociálna práca. Absolvent prvého stupňa bakalárskeho štúdia v odbore Sociálna práca môže od 1. januára 2015 vykonávať prácu asistenta sociálnej práce. Uvedený zákon tiež v § 4 ods. 2 stanovuje sústavné odborné vzdelávanie počas výkonu práce sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce.

## **Zákaz používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia**

V § 10 ods. 1 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách je uvedené, že „pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby“. Výnimka je v prípadoch, „ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia, a to však len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.“ Uvedené netelesné a telesné obmedzenie musí poskytovateľ zaznamenať v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel. Každý zápis obmedzenia a údaje uvedené v registri obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný bezodkladne oznámiť ministerstvu. Poskytovateľ je ďalej povinný bezodkladne o použití prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia informovať zákonného zástupcu, prípadne opatrovníka. Ak je súdom ustanovený opatrovník prijímateľa sociálnej služby zariadenie, poskytovateľ o obmedzení bezodkladne informuje blízku osobu

prijímateľa služby. Z hľadiska kvality sociálnych služieb ide o významný posun v ochrane práv prijímateľov služieb.

### **Poskytovanie iných služieb na zvýšenie kvality služieb**

Zákonodarca v § 61 ods. 8 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách uviedol, že v prípade vytvorenia podmienok môže poskytovateľ sociálnych služieb vykonávať iné aktivity, terapie podporujúce zvyšovanie kvality sociálnej služby. Poskytovateľ môže na daný účel vykonávať muzikoterapiu, arteterapiu, hipoterapiu, canisterapiu, biblioterapiu, hydroterapiu, aromaterapiu a činnostnú terapiu, ktoré zvyšujú kvalitu a kredit zariadenia.

### **Tvorba komunitných plánov a koncepcií rozvoja sociálnych služieb v regióne**

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách stanovil mestám a obciam povinnosť vypracovať komunitný plán sociálnych služieb a Vyším územným celkom stanovil povinnosť vypracovať koncepciu rozvoja kraja. Komunitné plánovanie predstavuje v našej spoločnosti relatívne nový fenomén, ktorý sa však začína uplatňovať v praxi na celom Slovensku.

### **Zavedenie systému manažérstva kvality**

Zavedenie systému manažérstva kvality je v podstate odrazovým mostíkom k postupnému zlepšovaniu kvality poskytovaných služieb.

### **Perspektívy rozvoja sociálnych služieb**

Perspektívy rozvoja sociálnych služieb vidíme v piatich základných oblastiach:

- posilnenie kapacít terénnych a ambulantných služieb,
- ekonomická udržateľnosť zariadení (zvyšovanie úhrad),
- vytvorenie zariadení rôzneho štandardu,
- vytvorenie špecializovaných zariadení,
- humanizácia a bezbariérovosť zariadení sociálnych služieb.



## **Posilnenie kapacít terénnych a ambulantných služieb**

Je dôležité, aby obce a mestá vykonávali originálne kompetencie v oblasti sociálnych služieb, ktoré im boli dané zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Ide o poskytovanie terénnych sociálnych služieb, ktoré sú nedostatočne rozvinuté, v niektorých obciach úplne absentujú. Táto absencia ako i kvalita a hlavne rozsah opatrovateľskej služby spôsobujú, že občania, ktorým by v dostatočnej miere postačovalo poskytovanie opatrovateľskej služby, sú nútení žiadať o poskytovanie inštitucionálnych foriem služieb v zariadeniach sociálnych služieb. Dôvody, pre ktoré je potrebné rozšíriť terénne sociálne služby sú dva. Prvým dôvodom je fakt, že opatrovateľská služba sa poskytuje v prirodzenom rodinnom prostredí prijímateľa, kde sú zachované všetky sociálne väzby prijímateľa na rodinu a občan sa nedostane do situácie, kedy musí absolvovať náročný proces adaptácie v inštitucionalizovanom prostredí zariadenia. Druhý dôvod je ekonomický. Poskytovanie opatrovateľskej služby je ekonomicky menej náročnejšie ako poskytovanie inštitucionálnych služieb.

## **Ekonomická udržateľnosť zariadení sociálnych služieb**

Neustále zvyšovanie finančných nárokov na zabezpečenie poskytovania inštitucionálnych typov sociálnych služieb môže mať za následok neudržateľnosť siete sociálnych zariadení a v budúcnosti môže spôsobiť priame ohrozenie prevádzky jednotlivých zariadení, hlavne zariadení patriacich Vyššiemu územnému celku. Situáciu spôsobuje neustále zvyšovanie cien energií, tovarov a služieb. Jedným z možných riešení je zvyšovanie úhrad prijímateľov. Je potrebné zdôrazniť, že prijímatelia v zariadeniach sociálnych služieb patriacich Vyššiemu územnému celku participujú svojou úhradou za poskytované služby na výške priemerných nákladov len približne 29%-ami. Spomenuté zvyšovanie úhrad za poskytované služby však nemusí automaticky znamenať vyššie plnenie príjmov, keďže pri poskytovaní sociálnych služieb je prijímateľ chránený pred platením neprimeranej úhrady a garantovaný má určitý zostatok príjmu. Pri celoročnej pobytovej službe musí prijímateľovi zostať v súčasnosti 25% životného minima. Zvyšovanie úhrad by neprinieslo očakávaný efekt najmä v zariadeniach typu domov sociálnych služieb pre deti, kde sú príjmy zákonných zástupcov veľmi nízke vzhľadom na to, že prijímatelia pochádzajú často krátko zo sociálne slabších rodín.

## **Vytvorenie zariadení rôzneho štandardu**

V súčasnosti nie sú verejné zariadenia sociálnych služieb kategorizované z hľadiska kvality poskytovanej starostlivosti a z hľadiska komfortu zariadenia. Všetky zariadenia sú z pohľadu výšky úhrad za služby rovnocenné. Pre porovnanie uvedieme, že v neverejných zariadeniach participujú prijímatelia v omnoho väčšej miere na úhradách za sociálne služby. Úhrady v týchto zariadeniach sú teda neporovnateľne vyššie, než vo verejných zariadeniach. Logicky z uvedeného vyplýva skutočnosť, že v neverejných zariadeniach sú umiestňovaní solventnejší občania s vyšším príjmom. Nízkopríjmoví občania sú zasa umiestňovaní vo verejných zariadeniach. V mnohých prípadoch títo prijímatelia nie sú schopní uhrádzať plnú výšku úhrady, platia teda čiastočnú úhradu. Nezaplatenú časť úhrady zariadenie vedie ako pohľadávku a v prípade úmrtia je pohľadávka nahlasovaná do dedičského konania. V mnohých prípadoch však prijímatelia pochádzajú z nízkopríjmových rodín, z pohľadu toho nie sú oprávnení dediči schopní uvedenú pohľadávku uhradiť. Je teda nespravodlivé, že v zariadeniach rovnakého štandardu sú prijímatelia, ktorí si uhrádzajú plnú výšku úhrady a prijímatelia, ktorí uhrádzajú čiastočnú úhradu, pričom štandard poskytovanej služby je rovnaký. Ako možné riešenie v budúcnosti navrhujeme kategorizovanie zariadení. Keďže je Banskobystrický kraj krajom s najvyššou mierou nezamestnanosti a krajom s najnižšou priemernou mzdou a najnižšími dôchodkami, je potrebné v kraji (hlavne v okresoch s najvyššou mierou nezamestnanosti) vytvoriť zariadenia pre najnižšie príjmové skupiny obyvateľov.

## **Vytvorenie špecializovaných zariadení**

Štatistické údaje v súčasnosti uvádzajú pribúdanie obyvateľov s duševnými poruchami a poruchami správania. Narastá počet obyvateľov s Alzheimerovou chorobou, Parkinsonovou chorobou, Rettovým a Hellerovým syndrómom a klientov s autizmom. Keďže si občania s uvedenými postihnutiami vyžadujú špecializovaný typ starostlivosti, je potrebné pre týchto klientov zriaďovať špecializované zariadenia v rámci celej Slovenskej republiky.

## **Humanizácia a bezbariérovosť zariadení sociálnych služieb**

Mnohé zariadenia sociálnych služieb sídlia v budovách, ktoré boli projektované a stavané na iný účel. Tieto budovy nespĺňajú hlavne kritérium bezbariérovosti. Často krát ide o poschodové budovy bez výťahu, prípadne s osobným výťahom. V takýchto prípadoch je

manipulácia s imobilnými prijímateľmi náročná. V mnohých prípadoch ide o niekoľkoročné kláštorné budovy, ktoré majú vysoké energetické a prevádzkové náklady. Je potrebné prehodnotiť ekonomické náklady uvedených zariadení a zhodnotiť, či je výhodné vkladať investície do rekonštrukcie týchto budov.

### **Výskumná časť**

Hlavným cieľom výskumnej časti nášho príspevku bolo analyzovať kvalitu poskytovaných služieb v zariadeniach sociálnych služieb a na základe získaných poznatkov navrhnúť možnosti skvalitnenia poskytovaných služieb. Výskumnú vzorku tvorili dva skúmané subjekty. Prvým skúmaným subjektom boli prijímatelia sociálnych služieb verejných a neverejných zariadení sociálnych služieb v Banskobystrickom kraji s celkovým počtom 100 respondentov. Druhým skúmaným subjektom boli zamestnanci zariadení sociálnych služieb. Celkovo sme oslovili 100 zamestnancov verejných a neverejných zariadení sociálnych služieb, návratnosť dotazníkov bola 100%-ná. Použili sme metódu dotazníka. Dotazník č. 1 bol určený pre prijímateľov zariadení sociálnych služieb a zisťovali sme ním celkovú spokojnosť respondentov so službami v danom zariadení. Výskum sme doplnili o zisťovanie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom dotazníka č.2, ktorý bol určený pre pracovníkov zariadení sociálnych služieb. Otázky sa týkali týchto 7-mich oblastí života prijímateľov: ľudská a občianska dôstojnosť, sociálny status klienta a vzťahy s rodinou, odborný a profesionálny prístup pracovníkov zariadení, poskytovanie zdravotnej starostlivosti, stravovanie, finančné náklady a humánnosť prostredia a služieb.

### **Štatistické spracovanie výsledkov získaných od prijímateľov**

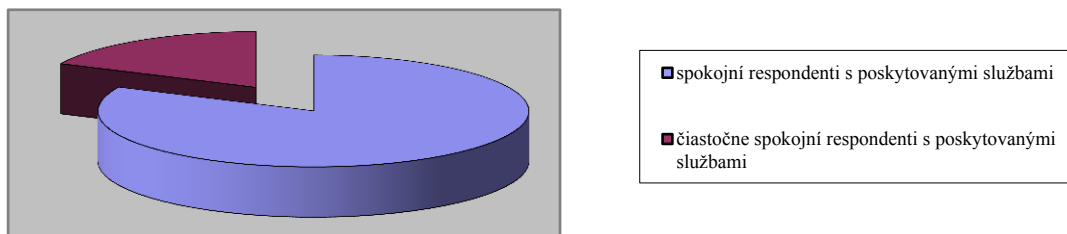
Náš výskum zamerali na celkovú spokojnosť so starostlivosťou v zariadení sociálnych služieb a následne sme otázky zamerali na skúmanie spokojnosti s jednotlivými poskytovanými službami ako sú poskytovanie ubytovania, stravovania a spokojnosť s prácou personálu.

### **Celková spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb**

Percentuálne vyjadrenie spokojnosti respondentov s celkovou starostlivosťou je nasledovné: všetci respondenti vyjadrili svoj názor na celkovú starostlivosť, čiže žiaden

respondent nezakrúžkoval poslednú možnosť. Rovnako nespokojnosť so službami nevyjadril žiaden respondent. Z celkového počtu respondentov 82 % respondentov uviedlo, že sú spokojní s poskytovanými službami a len 18 % uviedlo, že sú čiastočne spokojní so službami. Je to pre nás prekvapujúce zistenie, nakoľko máme vedomosť, že v kvalite poskytovaných služieb sú rezervy a je čo zlepšovať a skvalitňovať. Takmer úplnú spokojnosť respondentov so službami môžeme odôvodniť nízkymi očakávaniami respondentov vzhľadom k ich znevýhodneniu. Percentuálne znázornenie je vyjadrené v grafe 1.

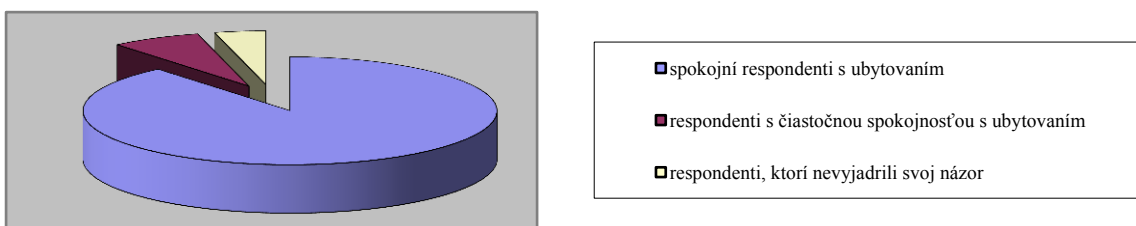
Graf 1 Spokojnosť respondentov s celkovou starostlivosťou



### Spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb s ubytovaním

Výskum spokojnosti s kvalitou služieb sme ďalej zamerali na jednotlivé poskytované služby. Prvú otázku sme zamerali na výskum spokojnosti respondentov s ubytovaním. Spokojnosť s ubytovaním vyjadrilo až 89 % respondentov, 7 % respondentov vyjadrilo čiastočnú spokojnosť s ubytovaním a 4 % respondentov v tejto otázke nevyjadrilo svoj názor. Môžeme teda celkovo konštatovať, že respondenti sú s ubytovaním v zariadeniach spokojní. Percentuálne znázornenie je vyjadrené v grafe 2.

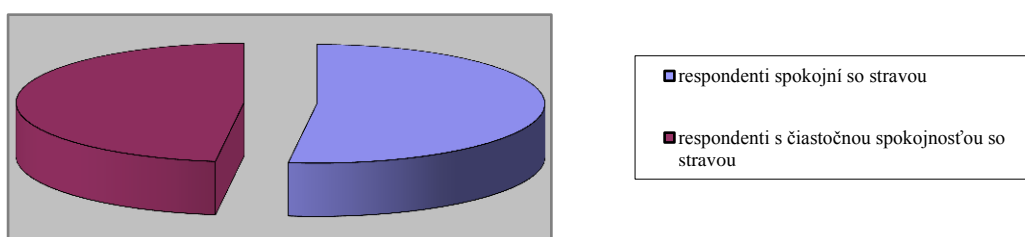
Graf 2 Spokojnosť respondentov s ubytovaním



### Spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb so stravovaním

V ďalšej otázke sme sa respondentov pýtali na spokojnosť so stravou a stravovaním v zariadení. Naše zistenia sú nasledujúce. 52 % respondentov uviedlo spokojnosť so stravou, súhlasili s tvrdením, že strava je chutná, pestrá a kalorická. 48 % respondentov uviedlo čiastočnú spokojnosť so stravou, súhlasili s tvrdením, že strava je niekedy chutná, niekedy nie. Úplnú nespokojnosť so stravou nevyjadril žiaden respondent. Percentuálne znázornenie je vyjadrené v grafe 3.

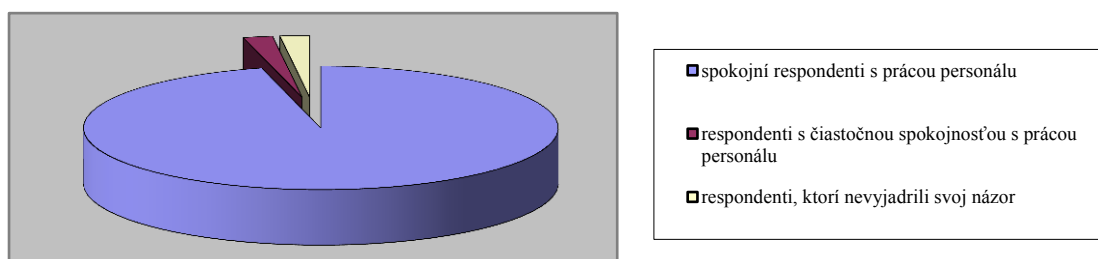
Graf 3 Spokojnosť respondentov so stravou a stravovaním



### Spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb s celkovou prácou zamestnancov

Ďalej nás zaujímala spokojnosť respondentov s prácou personálu v zariadeniach. Naše zistenia sú nasledujúce. S prácou personálu je bez výhrad spokojných 96 % respondentov, 2 % respondentov sú čiastočne spokojných a 2 % respondentov nevyjadrilo svoj názor. Percentuálne znázornenie je vyjadrené v nasledujúcom grafe 4.

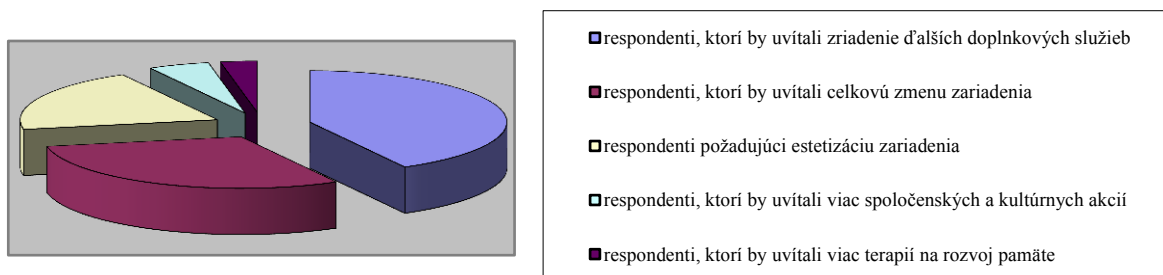
Graf 4 Špokojnosť respondentov s prácou personálu



## Požiadavky prijímateľov sociálnych služieb na zmenu

V poslednej otázke sme sa respondentov pýtali, čo by v zariadení, v ktorom sú umiestnení, zmenili. Respondenti si mohli vybrať jednu, prípadne viac z nasledovných možností. Uvítali by celkovú zmenu okolia zariadenia, úpravu interiéru budovy, uvítali by viac kultúrnych a spoločenských akcií, štvrtá možnosť bola, že by uvítali viac pracovných terapií, ďalšou možnosťou bolo, že by uvítali viac terapií na rozvoj pamäte a poslednou možnosťou, ktorú respondenti mohli zakrúžkovať bolo, že by uvítali zriadenie ďalších služieb. Uvedená otázka bola polouzavretá, teda respondenti mohli uviesť ďalšie požiadavky na zmenu, čo však žiaden z respondentov nevyužil. Najviac respondentov až 42 % uviedlo, že by v zariadení uvítali zriadenie ďalších doplnkových služieb ako sú napríklad zriadenie knižnice, bufetu, kaderníctva, ale respondenti hlavne požadovali inštaláciu telefónneho automatu a možnosť rehabilitácií a masáží. 30 % respondentov by uvítalo celkovú zmenu okolia zariadenia. Uvítali by umiestnenie viac lavičiek v areály, umiestnenie altánku, viac zelene, kvetov a opravu chodníkov. 20 % respondentov požaduje estetizáciu zariadenia a to prostredníctvom úpravy interiéru vymalovaním priestorov, výmenou dlažby a výmenou nábytku. 5 % respondentov uviedlo, že by uvítali viac kultúrnych a spoločenských akcií a 3 % respondentov uviedli, že by uvítali viac terapií na rozvoj pamäte. Žiaden z respondentov nepožaduje viac pracovných terapií. Percentuálne znázornenie je vyjadrené v grafe 5.

Graf 5 Požiadavky na zmenu



## Štatistické spracovanie výsledkov získaných od zamestnancov zariadení

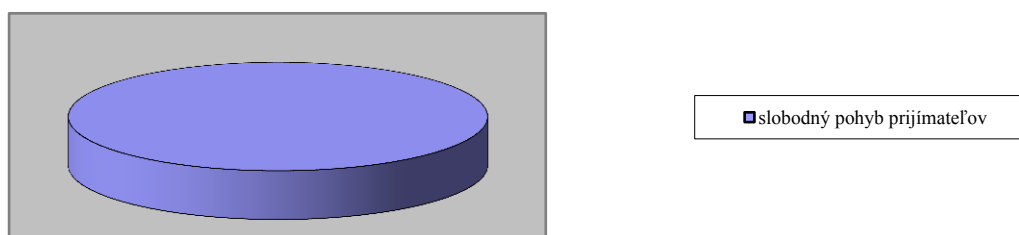
Dotazník č. 2 určený pre zamestnancov zariadení sociálnych služieb. V uvedenom dotazníku sme sa zamerali na skúmanie a zisťovanie kvality života prijímateľov sociálnych služieb v zariadeniach prostredníctvom prezentovania názorov zamestnancov jednotlivých zariadení. Otázky sa týkali 7-mich oblastí života prijímateľov. Týkali sa oblasti ľudskej

a občianskej dôstojnosti, sociálneho statusu prijímateľa a vzťahov s rodinou, odborného a profesionálneho prístupu pracovníkov zariadení, poskytovania zdravotnej starostlivosti, stravovania, finančných nákladov a humánosti prostredia a služieb.

### **Kritérium 1: Ľudská a občianska dôstojnosť**

Skúmaniu dodržiavania ľudskej a občianskej dôstojnosti, prípadnému porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb sme sa venovali v týchto nasledujúcich štyroch otázkach. V prvej otázke sme sa respondentov, teda zamestnancov zariadení pýtali, aké sú možnosti slobodného pohybu prijímateľov v ich zariadení a mimo zariadenia. Všetci respondenti, teda až 100 % respondentov odpovedalo, že prijímatelia môžu slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si sami určia, v zariadení sa môžu slobodne pohybovať a majú prístup do všetkých miestností okrem miestností pre zamestnancov. Žiaden respondent nezaznačil odpoveď, že voľný pohyb prijímateľov mimo zariadenia je skôr výnimkou ako pravidlom, a že prijímatelia sa môžu pohybovať v zariadení len za určitých podmienok. Ani tretiu možnosť, ktorá obmedzuje pobyt prijímateľa v zariadení a neumožňuje voľný pohyb mimo zariadenie nezaznačil žiaden respondent. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame percentuálne znázornenie v grafe 6.

Graf 6 Možnosti pohybu prijímateľov

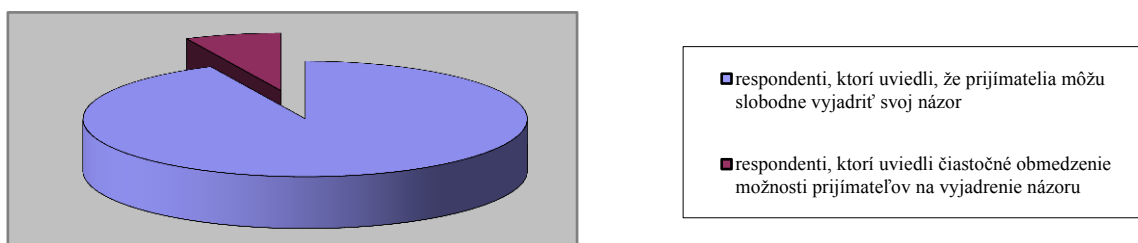


Na základe uvedených zistení môžeme jednoznačne konštatovať, že voľný pohyb prijímateľov v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, i mimo tieto zariadenia nie je obmedzujúci.

V druhej otázke uvedeného výskumu sme sa respondentov pýtali, aké sú v ich zariadení možnosti slobodného prejavu a názoru prijímateľov sociálnych služieb. 93 % respondentov sa vyjadrilo, že prijímatelia môžu slobodne prejavovať svoj názor, čiže spokojnosť, prípadne

nespokojnosť so službami, môžu slobodne hovoriť o možnostiach zlepšovania a skvalitňovania podmienok života v zariadení. Na tento účel je zriadená a umiestnená schránka, kde môžu klienti vhodiť anonymnú pripomienku a sťažnosť. Druhú možnosť, ktorá čiastočne obmedzuje možnosti prijímateľov na vyjadrenie názoru označilo 7 % respondentov. Títo sa priklonili k názoru, že prijímatelia môžu svoj názor vyjadriť, ale len spôsobom, ktoré určí zariadenie, napríklad anketou, prípadne anonymným zisťovaním spokojnosti so službami. K názoru, že prejavenie vôle, prípadne nevôle sa považuje za porušenie pravidiel zariadenia sa nepriklonil žiaden respondent. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 7.

Graf 7 Možnosti slobodného prejavu prijímateľov

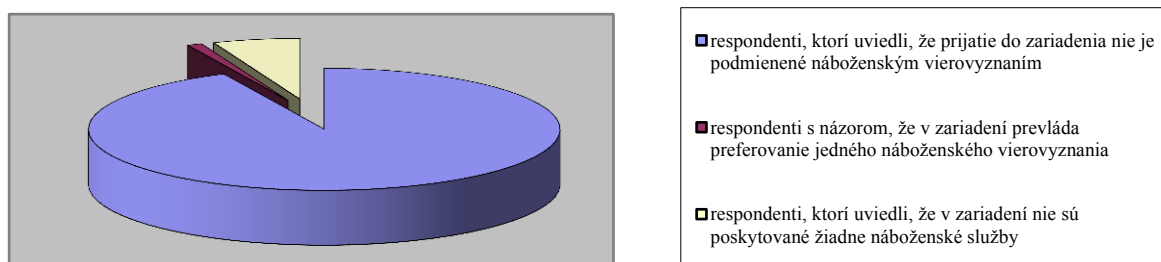


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že možnosti slobodného prejavu a názoru prijímateľov v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu nie sú obmedzujúce.

V tretej otázke zameranej na ľudskú a občiansku dôstojnosť sme sa respondentov pýtali, aké sú možnosti slobodného prejavu vierovyznania prijímateľov v ich zariadení. K názoru, že prijatie do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním, zariadenie zabezpečuje duchovné služby a bohoslužby i priamo v zariadení, prípadne môžu prijímatelia navštevovať bohoslužby v blízkom okolí sa priklonilo 93 % respondentov. 1 % respondentov sa vyjadrilo, že podľa ich názoru v zariadení silne prevláda preferovanie jedného náboženského vierovyznania a 6 % respondentov sa vyjadrilo, že v zariadení nie sú poskytované žiadne náboženské služby a zariadenie sa týmito potrebami ani nezaobrá, prípadne je proti poskytovaniu bohoslužieb. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame graf 8.



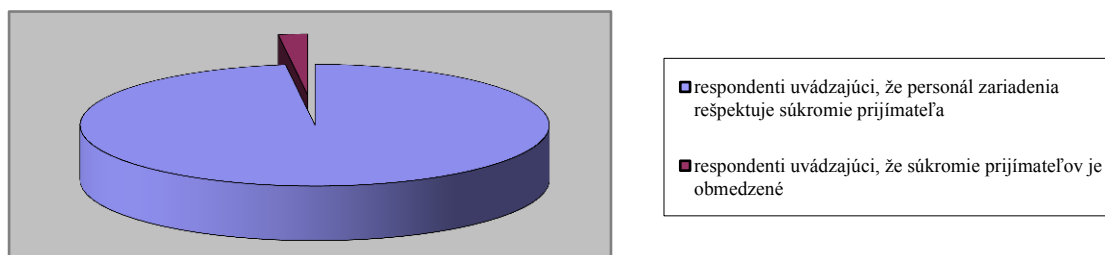
Graf 8 Možnosti slobodného prejavu vierovyznania



Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že možnosti slobodného prejavu vierovyznania prijímateľov v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu nie sú obmedzujúce.

V ďalšej a poslednej otázke, ktorá sa týkala oblasti ľudskej a občianskej dôstojnosti sme sa respondentov pýtali, nakoľko sa v zariadení uplatňuje právo na súkromie. Tak ako v predchádzajúcich otázkach i v tejto mali respondenti možnosť výberu z troch možností. Až 98 % respondentov vyjadrilo názor, že personál zariadenia rešpektuje súkromie prijímateľa a pri vstupe do izby zaklope. Ďalej vyjadrili názor, že prijímatelia majú možnosť priniesť si z domu osobné veci, ktoré sú im blízke, napr. obľúbené kreslo, stolík. Na odkladanie osobných vecí majú prijímatelia na izbe uzamknuteľné skrinky a majú možnosť uzamknúť si aj svoju izbu. Len nepatrné 2 % respondentov sa vyjadrilo, že súkromie prijímateľov je obmedzené možnosťami zariadenia vzhľadom k veľkému počtu osôb na jednej izbe, nedostatku hygienických zariadení a podobne. Zariadenie však má záujem na vytvorení súkromia, pokroky sú však pomalé. Žiaden respondent sa nevyjadril, že zariadenie nerešpektuje súkromie prijímateľov, pretože ho nepovažuje za dôležité.

Graf 9 Právo prijímateľov na súkromie

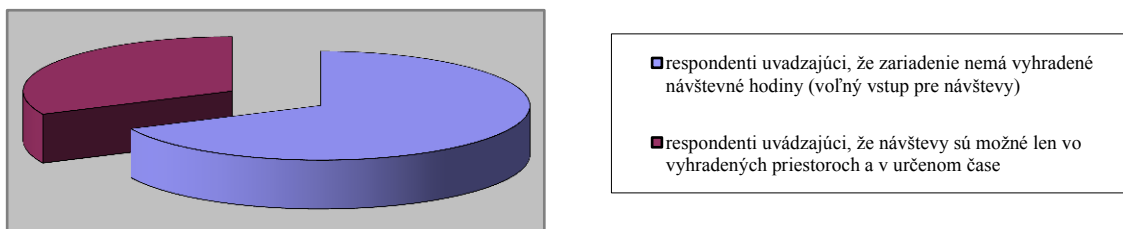


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že možnosti uplatnenia práva prijímateľov na súkromie v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu nie sú obmedzujúce.

## Kritérium 2: Sociálny status prijímateľa, vzťahy s rodinou

Druhou oblasťou nášho výskumu bolo skúmanie sociálneho statusu prijímateľov v zariadeniach a ich vzťahy s rodinou. V prvej otázke sme sa respondentov pýtali, aké sú možnosti návštev prijímateľov ich rodinnými príslušníkmi, priateľmi a blízkymi osobami. Prvú možnosť označilo 68 % respondentov, ktorí tvrdia, že zariadenie nemá vyhradené návštevné hodiny, umožňuje voľný vstup príbuzných, známych a priateľov za účelom stretnutia sa s ich rodinným príslušníkom, ak s tým samozrejme on súhlasí. Zvyšných 32 % respondentov odpovedalo, že v ich zariadení sú návštevy možné len vo vyhradených priestoroch a v určenom čase. Návštevy nemajú zabezpečené súkromie, nakoľko sa uskutočňujú v miestnosti a priestore kde je viac prijímateľov služieb. Žiaden respondent neodpovedal, že návštevy v zariadení sa nepovažujú za vhodné a nie sú zabezpečené podmienky na ich uskutočňovanie. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 10.

Graf 10 Možnosti návštev prijímateľov

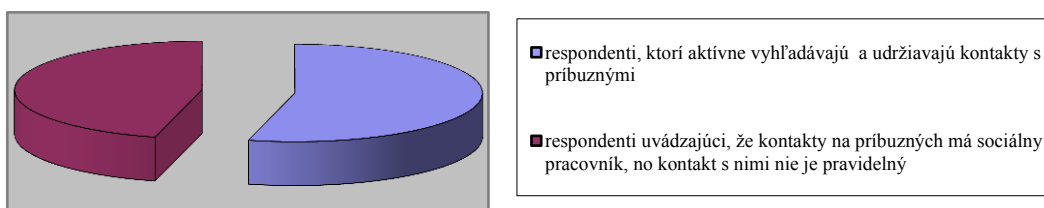


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že možnosti návštev prijímateľov rodinnými príslušníkmi a priateľmi v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu sú sčasti obmedzujúce.

V ďalšej otázke, ktorá bola predmetom výskumu oblasti sociálneho statusu prijímateľov a jeho vzťahov s rodinou, sme sa respondentov pýtali ako podporujú a podnecujú kontakt prijímateľa s jeho rodinou. 54 % respondentov odpovedalo, že aktívne vyhľadávajú kontakty na príbuzných a rozvíjajú a posilňujú vzťahy prijímateľa s rodinou. 46 % respondentov sa

priklonilo k druhej odpovedi a tvrdia, že kontakty na príbuzných má k dispozícii sociálny pracovník, no kontakt s nimi nie je pravidelný, kontaktuje ich len v nevyhnutných prípadoch, ako je hospitalizácia, úraz a podobne. Poslednú možnosť, že zariadenie nespolupracuje s príbuznými a nezaujíma sa o ich prania neoznačil žiaden respondent. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame graf 11.

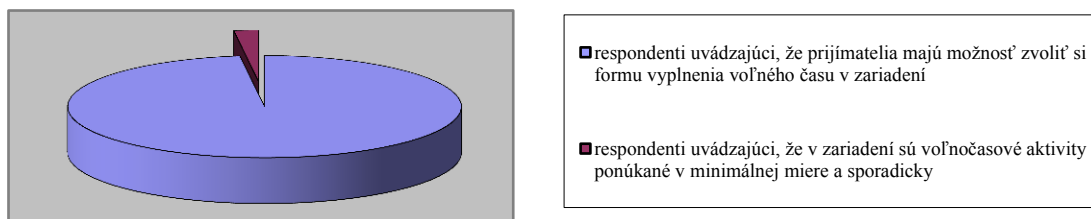
Graf 11 Kontakt prijímateľa s jeho rodinou



Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že pracovníci niektorých zariadení, ktoré boli predmetom výskumu, nepodporujú a nepodnecujú v plnej miere kontakt prijímateľa s jeho rodinou.

V tretej, poslednej otázke, ktorá bola predmetom výskumu oblasti sociálneho statusu prijímateľov a jeho vzťahov s rodinou, sme sa respondentov pýtali na možnosti využitia voľného času prijímateľov v ich zariadení a na ponuku voľnočasových aktivít. 98 % respondentov sa vyjadrilo, že prijímatelia majú možnosť zvoliť si formu vyplnenia voľného času v zariadení, majú k dispozícii pestrú ponuku voľnočasových aktivít takmer dennodenne a informácie o voľnočasových aktivitách sú im dostupné. Odpoveď, že voľnočasové aktivity sú v zariadení ponúkané v minimálnej miere a sporadicky pri určitých príležitostiach napríklad Deň matiek, mesiac úcty k starším a podobne zaznačili 2 % respondentov. Tretiu odpoveď, že zariadenie nezabezpečuje voľnočasové aktivity a prijímatelia si sami vyplňajú voľný čas, nakoľko o spoločné voľnočasové aktivity ani nemajú záujem neoznačil žiaden respondent. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 12.

Graf 12 Možnosti využitia voľného času prijímateľov

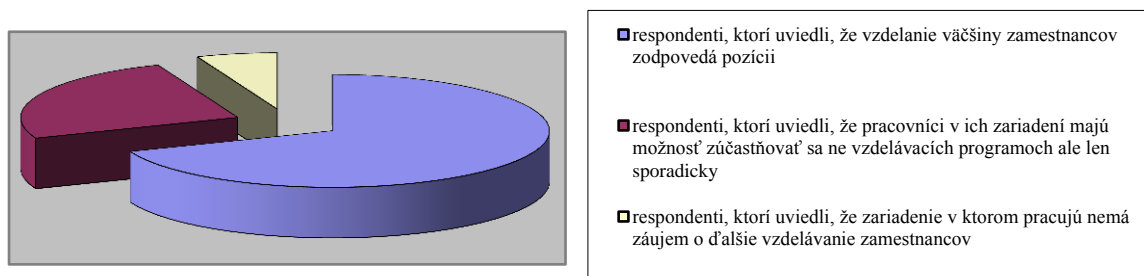


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že pracovníci niektorých zariadení, ktoré boli predmetom výskumu, v plnej miere zabezpečujú voľnočasové aktivity prijímateľov.

### Kritérium 3: Odborný a profesionálny prístup

Treťou oblasťou nášho výskumu bolo skúmanie odborného a profesionálneho prístupu pracovníkov zariadení k prijímateľom služieb. V prvej otázke sme sa respondentov pýtali na konštatovanie, či kvalifikácia a vzdelanie väčšiny zamestnancov zodpovedá pozícii, ktorú momentálne vykonávajú. Z celkového počtu respondentov, 69 % respondentov odpovedalo, že vzdelanie väčšiny zamestnancov zodpovedá pozícii, ktorú momentálne vykonávajú. Zariadenie má vypracovaný plán vzdelávania pracovníkov prostredníctvom školení, seminárov a pracovníci sa môžu zúčastňovať na vzdelávacích kurzoch aj mimo zariadenia. 25 % respondentov odpovedalo, že pracovníci v ich zariadení majú možnosť zúčastňovať sa na vzdelávacích programoch, ale len sporadicky. 6 % respondentov konštatovalo, že zariadenie v ktorom pracujú nemá záujem o ďalšie vzdelávanie zamestnancov, pretože ho nepovažuje za prioritné. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 13.

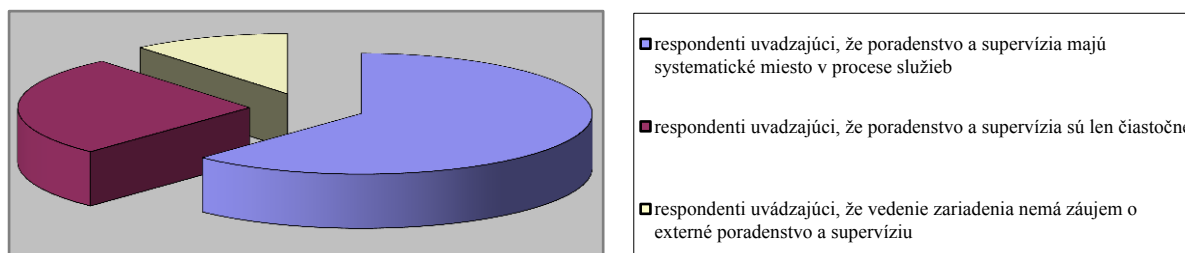
Graf 13 Vzdelanie zamestnancov



Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, nie je v plnej miere zabezpečená kvalifikácia a odbornosť personálu.

V druhej otázke zameranej na skúmanie oblasti odborného a profesionálneho prístupu pracovníkov zariadení k prijímateľom služieb, sme sa respondentov pýtali, či v zariadení, v ktorom pracujú, je vykonávané poradenstvo a program supervízie. 62 % respondentov odpovedalo, že poradenstvo a supervízia majú systematické miesto v procese služieb, poradenstvo je zabezpečené nezávislým supervízorom a zariadenie má vypracované vlastné hodnotenia kvality. Respondenti ďalej uviedli, že v ich zariadeniach je záujem o kvalitu poskytovaných služieb, napríklad prostredníctvom zisťovania spokojnosti klientov so službami prostredníctvom dotazníkov. 27 % respondentov uviedlo, že poradenstvo a supervízia je v ich zariadení uskutočňovaná jedným supervízorom pre vedenie zariadenia a hodnotenie kvality služieb je len čiastočné, keďže ho vykonáva len vedenie zariadenia bez vyjadrenia klientov. 11 % opýtaných respondentov uviedlo, že vedenie ich zariadenia nemá záujem o externé poradenstvo a supervíziu. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 14.

Graf 14 Program poradenstva a supervízie



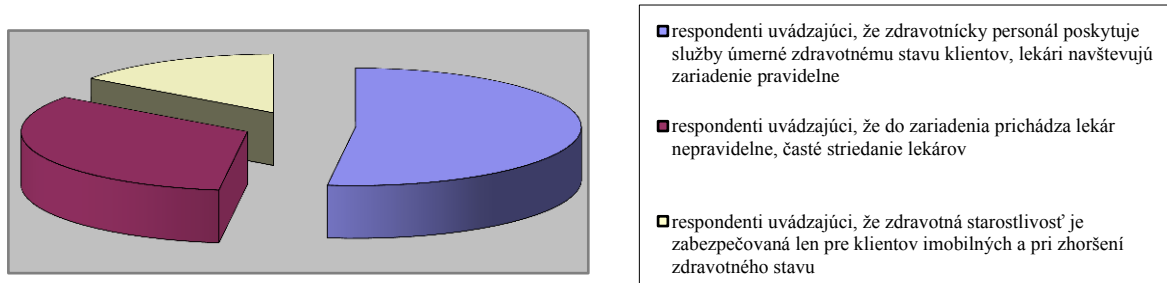
Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, nie je zabezpečené poradenstvo a program supervízie.

#### **Kritérium 4: Zdravotná starostlivosť**

Štvrtou oblasťou nášho výskumu bola oblasť zdravotnej starostlivosti. Respondentov sme sa pýtali, ako zabezpečujú v zariadení pravidelné zdravotné prehliadky prijímateľov sociálnych služieb. 52 %, čiže viac ako polovica všetkých respondentov uviedla, že zdravotnícky personál poskytuje služby primerane zdravotnému stavu klientov a zariadenie navštevujú pravidelne i všeobecní a odborní lekári. Respondenti ďalej uviedli, že zariadenie disponuje rehabilitáciou a kompenzačnými pomôckami. 33 % respondentov uviedlo, že do zariadenia prichádza lekár nepravidelne, dochádza k častému striedaniu lekárov a 15 % respondentov odpovedalo, že v ich zariadení je zdravotná starostlivosť zabezpečovaná len pre

imobilných klientov a pri zhoršení zdravotného stavu. Respondenti ďalej uviedli, že zariadenie nemá zriadenú vlastnú rehabilitáciu. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 15.

Graf 15 Spokojnosť so zdravotnou starostlivosťou

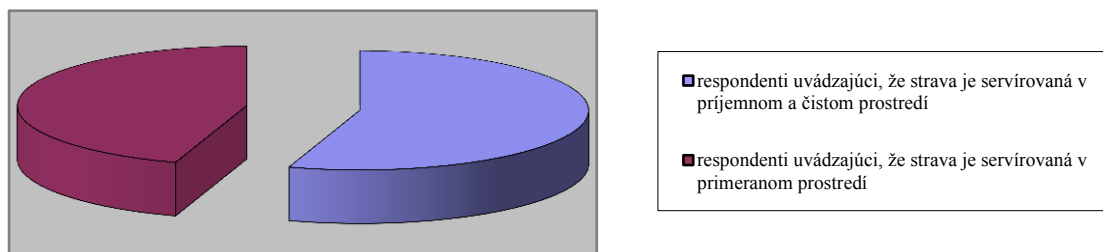


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, nie sú zabezpečené pravidelné zdravotné prehliadky prijímateľov sociálnej služby.

### Kritérium 5: Stravovanie

Stravovanie bolo piatou oblasťou nášho výskumu. Respondentov sme sa pýtali na podmienky stravovania prijímateľov v ich zariadení. Naše zistenia sú nasledujúce. 55 % respondentov odpovedalo, že strava je servírovaná v príjemnom a čistom prostredí. V prípade potreby je možné stravu podať aj v inom ako stanovenom čase a ak sa prijímateľ rozhodne, môže konzumovať stravu aj na izbe. Prijímatelia majú možnosť pripraviť si jedlo aj sami v kuchynke, kde na to majú vytvorené podmienky. Zvyšných 45 % respondentov odpovedalo, že strava je servírovaná v primeranom prostredí, ale prijímateľ ju môže prijímať len na určenom mieste a za presne stanovených podmienok. Tretiu možnosť, ktorou bolo znenie, že čas podávania stravy je pevne stanovený a nie je možné ho posunúť, hygiene a estetike v jedálni nie je venovaná dostatočná pozornosť a chýba záujem o pripomienky stravníkov k stravovaniu neoznačil žiaden respondent. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame graf 16.

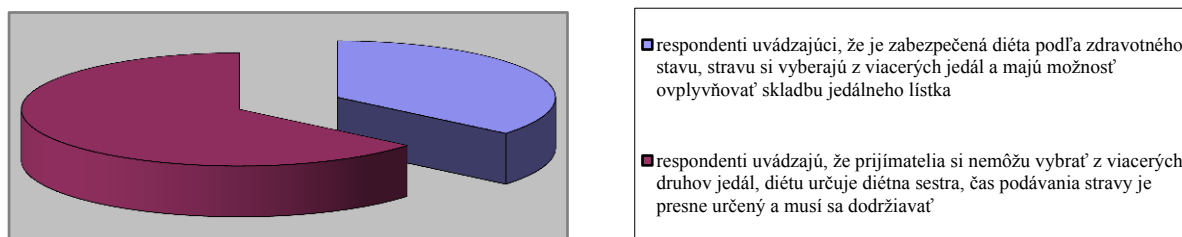
Graf 16 Spokojnosť so stravovaním



Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že podmienky stravovania prijímateľov v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu sú sčasti obmedzujúce.

Druhá otázka z oblasti stravovania prijímateľov v zariadeniach sa týkala možnosti výberu počtu a druhu stravy. 36 % respondentov zakrúžkovalo prvú odpoveď, ktorá znela, že prijímateľom je zabezpečená diéta podľa zdravotného stavu (racionálna, diabetická), stravu si vyberajú z viacerých jedál a majú možnosť ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka anketou, ktorá je teda pružná a flexibilná podľa ich požiadaviek. 64 % respondentov sa priklonilo k druhej možnosti a odpovedalo, že prijímatelia si nemôžu vybrať z viacerých druhov jedál, diétu určuje diétna sestra, čas podávania stravy je presne určený a musí sa dodržiavať. Prijímatelia majú možnosť vyjadrovať sa ku kvalite stravy, ale nikto sa ich pripomienkami nezaobrá. Tretiu odpoveď, že podávaná strava je prihrievaná, nie je v dostatočnej kvalite (málo zeleniny, ovocia, šalátov) a nie je kaloricky vyvážená, pričom sa často opakujú tie isté druhy jedál nezaznačil žiaden respondent. Súčasťou tejto odpovede bolo konštatovanie, že prijímatelia nemajú pri stravovaní súkromie a stravovanie musia stihnúť v stanovenom čase, ktorý sa musí prísne dodržiavať. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 17.

Graf 17 Možnosti výberu počtu a druhu stravy

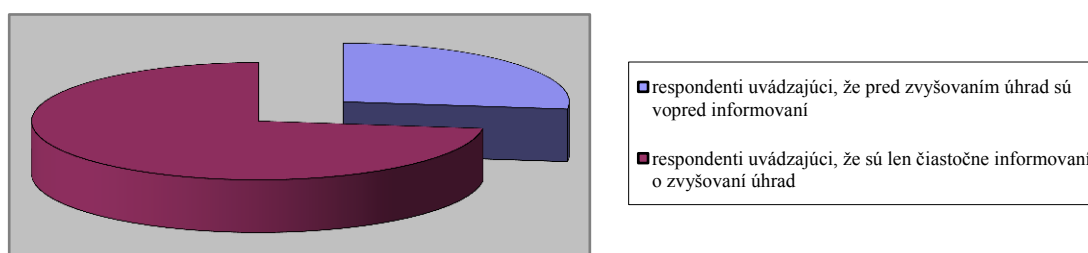


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že podmienky výberu počtu a druhu stravy v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu sú sčasti obmedzujúce.

### Kritérium 6: Finančné náklady

V tejto časti výskumu našej práce sme sa zamerali na oblasť financovania. Respondentov sme sa pýtali na informovanosť prijímateľov ohľadom úhrad za poskytované služby. 27 % respondentov odpovedalo, že pred zvyšovaním úhrad sú prijímatelia o tejto skutočnosti vopred informovaní, ďalej sú informovaní o percentuálnej participácii na ekonomicky oprávnených nákladoch a sú oboznamovaní aj s výročnou správou hospodárenia za uplynulé obdobie. Prijímatelia tiež rozhodujú o mimoriadnych finančných výdavkoch zariadenia. Až 73 % respondentov sa však priklonilo k výpovedi, že prijímatelia sú len čiastočne informovaní o zvyšovaní úhrad a o vynakladaných prostriedkoch prostredníctvom koncoročných výsledkov. Poslednú možnosť, ktorá bola, že prijímatelia nie sú informovaní o zvyšovaní úhrad za služby a nie sú informovaní ani o finančných zaťaženiach zariadenia, nezaznačil žiaden respondent. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 18.

Graf 18 Informovanosť prijímateľov o úhradách



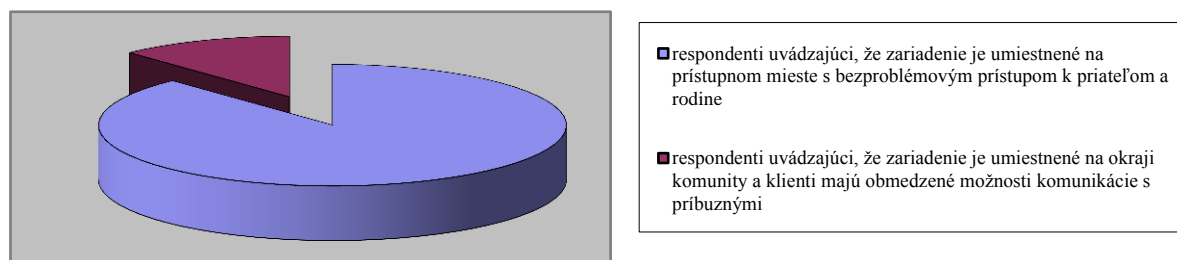


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, nie je v plnej miere zabezpečená informovanosť prijímateľov ohľadom financovania.

### **Kritérium 7: Humánnosť prostredia a služieb**

V tejto časti sme sa zamerali na zisťovanie humánosti prostredia a služieb poskytovaných v zariadeniach. Tejto časti našej výskumnej práce sa týkali posledné tri otázky. V prvej sme sa respondentov pýtali, na integrovanosť ich zariadenia v prostredí. K prvej odpovedi sa priklonilo až 88 % respondentov. Títo odpovedali, že zariadenie je umiestnené na prístupnom mieste a do zariadenia je možné dostať sa rýchlo a pohodlne, prijímatelia majú bezproblémový prístup k priateľom a rodine pravidelnými spojmi MHD. Uvedení respondenti ďalej odpovedali, že okolie zariadenia je upravené a udržiavané, na úprave participujú aj prijímatelia. Len nepatrných 12 % respondentov odpovedalo, že zariadenie je umiestnené na okraji komunity a klienti majú obmedzené možnosti komunikácie s príbuznými. Tretiu možnosť, že zariadenie je umiestnené v tichom a pokojnom prostredí, ale je excentricky situované a prijímateľ nemá možnosť kontaktu s vonkajším okolím, neoznačil žiaden respondent. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame graf 19.

Graf 19 Integrovanosť zariadenia

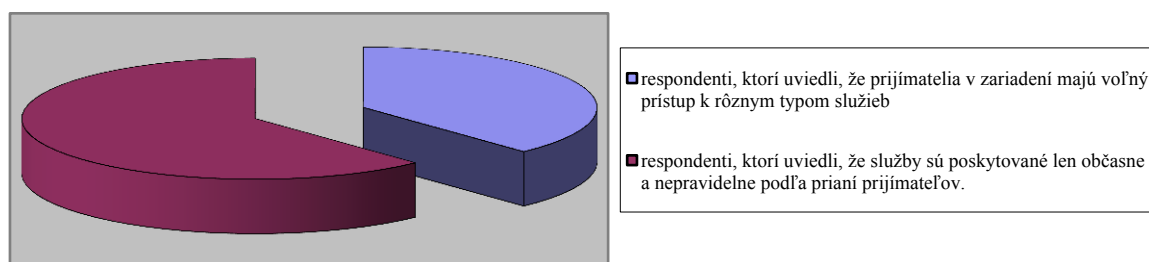


Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že takmer všetky zariadenia, ktoré boli predmetom výskumu, sú integrované v prostredí a prijímatelia majú kontakt s okolitým prostredím.

V ďalšej otázke sme sa respondentov pýtali na skutočnosť, aké doplnkové služby poskytuje ich zariadenie. 38 % respondentov odpovedalo, že prijímatelia majú v zariadení

voľný prístup k rôznym typom služieb ako sú napríklad kaderník, pedikérka, masáže, rehabilitácie, bazén, perlička a tieto služby zvyšujú štandard ich zariadenia. 62 % respondentov sa priklonilo k odpovedi, že služby sú poskytované len občasne a nepravidelne podľa prání prijímateľov. Žiaden respondent sa nevyjadril, že služby často absentujú, prípadne nie sú poskytované v požadovanej kvalite.

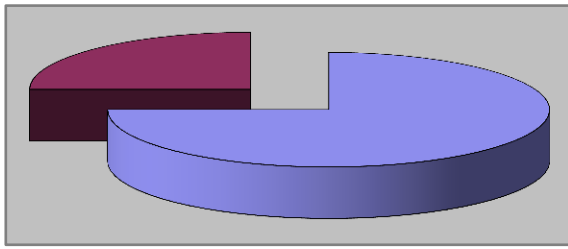
Graf 20 Poskytovanie doplnkových služieb



Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že v niektorých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, sú doplnkové služby, ktoré zvyšujú štandard zariadenia, poskytované len občasne a nepravidelne.

V ďalšej otázke týkajúcej sa humánnosti prostredia a služieb sme sa respondentov pýtali, na štruktúru a štandard izieb v ich zariadení. 75 % respondentov odpovedalo, že štruktúra poskytovaných služieb je flexibilná podľa potrieb prijímateľov, v zariadení sú poskytované rôzne typy, možnosti a štandard bývania, pričom je dodržaný základný štandard bývania jednolôžkových a dvojlôžkových izieb podľa finančných možností prijímateľov. 25 % respondentov sa priklonilo k druhej možnosti a odpovedalo, že služby len čiastočne reagujú na potreby prijímateľov, je obmedzená možnosť výberu izieb, v zariadení sú k dispozícii len trojlôžkové a štvorlôžkové izby. K tretej možnosti, ktorá znela, že prijímatelia nemajú možnosť ovplyvňovať služby poskytované zariadením a zariadenie poskytuje len 5 a viaclôžkové izby, ktoré nevyhovujú požiadavkám prijímateľov sa nepriklonil žiaden respondent. Percentuálne vyjadrenie znázorňuje graf 21.

Graf 21 Spokojnosť s ubytovaním



- respondenti uvádzajúci, že štruktúra poskytovaných služieb je flexibilná podľa potrieb prijímateľov
- respondenti uvádzajúci, že služby len čiastočne reagujú na potreby prijímateľov

Na základe uvedených zistení môžeme konštatovať, že takmer vo všetkých zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, je dodržaný základný štandard ubytovania a izieb.

### Záverečný výstup výskumnej časti

Hlavným cieľom nášho príspevku bolo analyzovať kvalitu poskytovaných služieb v zariadeniach sociálnych služieb a na základe získaných poznatkov navrhnúť možnosti skvalitnenia poskytovaných služieb.

Vo výskume, v ktorom boli respondentmi prijímatelia sociálnych služieb, boli štyri otázky zamerané na zistenie spokojnosti respondentov s poskytovanými službami. Prvá otázka sa týkala spokojnosti s celkovou starostlivosťou. Až 82 % respondentov vyjadrilo celkovú spokojnosť so starostlivosťou a nepárných 12 % respondentov vyjadrilo čiastočnú spokojnosť. Nespokojnosť s celkovou starostlivosťou nevyjadril žiaden respondent. Ďalšia otázka sa týkala spokojnosti s ubytovaním. Túto vyjadrilo až 89 % respondentov, čiastočnú spokojnosť s ubytovaním vyjadrilo 7 % respondentov a 4 % respondentov sa k danej otázke nevyjadrili. Respondentov sme sa v ďalšej otázke pýtali na spokojnosť so stravou a stravovaním v zariadení. Celkovú spokojnosť vyjadrilo 52 % respondentov, 48 % respondentov vyjadrilo čiastočnú spokojnosť so stravou a stravovaním v zariadení. V poslednej otázke sme sa respondentov pýtali na spokojnosť s prácou personálu. Túto vyjadrilo až 96 % respondentov. Na základe týchto zistení môžeme konštatovať, že respondenti, teda prijímatelia sociálnych služieb sú celkovo spokojní s poskytovanými službami v zariadeniach aj napriek tomu, že v kvalite poskytovaných služieb sú určité rezervy a je čo zlepšovať. Ich spokojnosť so službami môžeme odôvodniť nízkymi očakávaniami vzhľadom k ich postihnutiu a znevýhodneniu. Pramení to z minulosti, keď prijímatelia boli pasívnymi poberateľmi služieb a nemali možnosť uvedené skutočnosti meniť. Je potrebné, aby prijímatelia služieb mali pocit a pochopili, že sú poskytovateľom služieb rovnocenným partnerom a podnety, názory k zlepšovaniu služieb poskytovateľov zaujímajú. Zo skúseností z praxe môžeme uviesť, že veľmi overenými sú anonymné dotazníky spokojnosti

prijímateľov, ktoré sú v zariadeniach distribuované dvakrát ročne. V nich prijímatelia uvedú spokojnosť, prípadne nespokojnosť so službami, prípadné pripomienky k zlepšovaniu služieb. Na základe uvedených pripomienok môže poskytovateľ skvalitňovať poskytované služby.

Vo výskume, v ktorom boli respondentmi zamestnanci zariadení sociálnych služieb, sme dospeli k nasledujúcim zisteniam.

Prvou oblasťou nášho výskumu bola oblasť ľudskej a občianskej dôstojnosti. Zamerali sme sa na zistenie, či v zariadeniach sociálnych služieb, ktoré boli predmetom výskumu, nie sú porušované základné ľudské práva a slobody. Zistili sme, že možnosti slobodného pohybu prijímateľov v zariadení i mimo zariadenia, možnosti slobodného prejavu a názoru, možnosti slobodného prejavu vierovyznania a možnosti na uplatnenie práva na súkromie prijímateľov nie sú obmedzujúce. Týmto sme dospeli k záveru, že základné ľudské práva a slobody prijímateľov v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu nie sú porušované. Druhou oblasťou nášho výskumu bola oblasť sociálneho statusu prijímateľov a vzťahov s rodinou. V tejto časti sme zistili určité nedostatky a naše zistenia boli nasledujúce. Zistili sme, že možnosti návštev prijímateľov v zariadeniach sú sčasti obmedzujúce, nakoľko zariadenia majú časovo obmedzené návštevné hodiny. K takémuto zisteniu dospeli i pracovníci Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny pri kontrolách v zariadeniach v Banskobystrickom kraji v roku 2011. Ako možnú alternatívu môžu zariadenia určiť návštevné hodiny do 19.00 hodiny v celom areály zariadenia a od 19.00 hodiny len vo vybraných priestoroch.

V našom výskume sme ďalej zistili, že zamestnanci nepodporujú a nepodnecujú kontakt prijímateľov s rodinou a zamestnanci zariadení v plnej miere nezabezpečujú voľnočasové aktivity. Tu sme zistili pochybenie na strane poskytovateľov sociálnych služieb, keďže § 7 zákona o sociálnych službách určuje poskytovateľovi povinnosť okrem iného prihliadať na individuálne potreby prijímateľa, aktivizovať ho a spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat do prirodzeného rodinného prostredia. Tu vidíme priestor na individuálnu prácu s prijímateľmi, výstupom ktorej sú individuálne plány rozvoja osobnosti s cieľom aktivizovať vnútorný potenciál prijímateľov, posilniť ich sebavedomie a naučiť ich žiť vlastným životom, čím docielime ich sebestačnosť. Nedostatočne zabezpečená individuálna práca s prijímateľmi môže prameniť z nedostatočného počtu odborného personálu v zariadeniach. Túto problematiku v súčasnosti rieši zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorý striktno stanovil povinnosť dodržiavať maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel

odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov. V budúcnosti je teda predpoklad, že zariadenia budú zvyšovať počty odborných zamestnancov, aby naplnili literu zákona, čím sa zvýši kvalita poskytovaných služieb.

Tretou oblasťou nášho výskumu bola oblasť odborného a profesionálneho prístupu. Tu sme dospeli k zisteniam, že kvalifikácia a odbornosť zamestnancov nie je v plnej miere zabezpečená a v zariadeniach sa nevykonáva v plnej miere poradenstvo a nie je zavedený program supervízie. Uvedené skutočnosti rieši zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. V uvedenom zákone sú kladené zvýšené nároky na profesionalitu a taxatívne stanovené kvalifikačné predpoklady pre pracovníkov v priamom kontakte s prijímateľom. Dôraz sa kladie i na celoživotné vzdelávanie pracovníkov. Zákon tiež zaviedol povinnosť zavádzať program supervízie. Je preto potrebné, aby poskytovatelia sociálnych služieb splnili literu zákona, čím zvýšia kvalitu poskytovaných služieb.

Štvrtou oblasťou nášho výskumu bola oblasť zdravotnej starostlivosti. Tu sme dospeli k záveru, že v zariadeniach nie sú zabezpečené pravidelné zdravotné prehliadky prijímateľov, keďže zariadenia nenavštevujú všeobecní ani odborní lekári. Niektoré zariadenia, ktoré boli predmetom výskumu nedisponujú rehabilitáciou a kompenzačnými pomôckami. K zvýšeniu štandardu poskytovaných služieb samozrejme prispieva aj poskytovanie doplnkových služieb, ktorými je napríklad zabezpečenie rehabilitácie a pravidelné návštevy všeobecných a odborných lekárov. Je teda na zvážení osôb zodpovedných za chod zariadení, či majú záujem o zvyšovanie štandardu zariadenia.

Piatou oblasťou nášho výskumu bola oblasť stravovania. Tu sme dospeli k zisteniam, že podmienky stravovania a možnosti výberu počtu a druhu stravy sú sčasti obmedzujúce. Čo sa týka výberu stravy, zariadenia sú obmedzované počtom zamestnancov stravovacej prevádzky. Z uvedeného dôvodu nemôžu prijímateľom zabezpečiť viac druhov stravy.

Šiestou oblasťou nášho výskumu bola oblasť finančných nákladov. V tejto časti sme dospeli k záveru, že v zariadeniach sociálnych služieb, ktoré boli predmetom výskumu nie sú prijímatelia v plnej miere informovaní ohľadom úhrad. Ako možné riešenie vidíme uskutočňovanie pravidelných schôdzí prijímateľov, kde by boli pravidelne informovaní o zvyšovaní úhrad, prípadne ďalších zmenách v zariadení.

Siedmou oblasťou nášho výskumu bola oblasť humánnosti prostredia a služieb. Tu sme dospeli k zisteniu, že takmer všetky zariadenia, ktoré boli predmetom výskumu sú integrované v prostredí a prijímatelia majú zabezpečený kontakt s okolitým prostredím.

Naším zistením ďalej bolo, že základný štandard ubytovania a izieb v zariadeniach, ktoré boli predmetom výskumu, je dodržaný. Tu sme teda nezistili žiadne nedostatky.

## **Záver**

Sociálne služby tvoria najstaršiu súčasť sociálnej práce. Pomáhajú občanom riešiť ich zložitú situáciu, do ktorej sa dostali, a pomáhajú im zmierniť ich sociálne vylúčenie s cieľom ich opätovného začlenenia sa do spoločnosti.

V našom príspevku sme hodnotili práve problematiku poskytovania sociálnych služieb so zreteľom na ich kvalitu. Na základe našich zistení môžeme v závere konštatovať, že respondenti, teda prijímatelia sociálnych služieb sú celkovo spokojní s poskytovanými službami v zariadeniach aj napriek tomu, že v kvalite poskytovaných služieb sú určité rezervy a je čo zlepšovať. Ich spokojnosť so službami môžeme odôvodniť nízkymi očakávaniami vzhľadom k ich postihnutiu a znevýhodneniu. Pramení to z minulosti, keď prijímatelia boli pasívnymi poberateľmi služieb a nemali možnosť uvedené skutočnosti meniť.

Je preto potrebné, aby prijímatelia služieb mali pocit a pochopili, že sú poskytovateľom služieb rovnocenným partnerom a podnety a názory k zlepšovaniu sociálnych služieb poskytovateľov zaujímajú.

## **Zoznam bibliografických odkazov**

KRUPA, Slavomír. 2003. Kvalitné sociálne služby II. Košice : KARNAT, 2003. 136s. ISBN 80-968586-5-3..

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci

PhDr. Tímea Laššáková

VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety

Nám. 1.mája č.1, Bratislava

Domov sociálnych služieb pre osoby s telesným postihnutím

ul. M. R. Štefánika č. 3385/51, Zvolen

Tel.: 0907 866 405

e- mail: [tlassakova@centrum.sk](mailto:tlassakova@centrum.sk)

## 15 Sociálne služby a marketing – áno či nie?

*Tomáš Hudák*

### **Abstrakt**

Marketing je ešte stále pre akademickú obec považovaný za súčasť ekonomických vied. Aj napriek tomuto zaradeniu je však dôležité uvedomiť si, že marketing ako súčasť procesov vo firmách a organizáciách nie je záležitosťou len súkromných spoločností a ekonomických ukazovateľov. Marketing sa stále viac skloňuje naprieč všetkými odvetviami v hospodárstve, naprieč službami poskytovanými štátom od zdravotníctva až po verejnú správu. Marketing nie je len o predaji služby a výrobkov. Je aj o vnímaní a postavení značky či podniku v očiach spoločnosti a spotrebiteľov. Pozícia marketingu vo sfére sociálnych služieb je príspevkom autorov k diskusii, ako na synergiu týchto dvoch, na prvý pohľad nesúvisiacich vied, nazerať.

### **Kľúčové slová**

Marketing. Sociálne služby.

### **Úvod**

Problematika marketingu v sociálnej práci, resp. marketingu podnikov poskytujúcich sociálne služby, je v slovenských podmienkach relatívne nová. V súvislosti s reformovaním ekonomiky, spoločnosti a verejnej správy nášho štátu sa reformovali aj sociálne služby a spôsoby ich poskytovania. Táto transformácia ešte nie je ukončená a zmeny v nej sú veľmi turbulentné. Tak, ako sa systém postupne mení a transformuje, stále viac je v akademickej aj v odbornej verejnosti vnímaná problematika implementácie marketingu v tejto sfére. Autori ponúkajú filozofický pohľad na aktuálny stav, či vôbec marketing, jeho teórie a prax patrí do tejto sféry, alebo či vzhľadom na podstatu sociálnych služieb možno o marketingu vôbec hovoriť.

### **Podstata marketingu**

Aj keď mnoho krát nevyslovene, v podvedomí si mnohí akademici, ale aj sociálni pracovníci, manažéri sociálnych zariadení, ale aj laická verejnosť všima pokrivený pohľad pozície sociálneho zariadenia na trhu. Odhliadnuc od druhu, formy, či rozsahu služieb sociálneho zariadenia, je vôbec pojem marketing v tejto súvislosti vecný?

Základné východisko na tento filozofický pohľad nám poskytne definícia marketingu.

- „Marketing je sociálny a manažérsky proces, pomocou ktorého ľudia získavajú to, čo potrebujú, alebo po čom túžia, a to na základe výroby komodít a ich výmeny za iné komodity alebo za peniaze.” (Kotler, 2005)
- „Marketing je proces plánovania a realizácie koncepcie, tvorby ceny, propagácie a distribúcie myšlienok, výrobkov a služieb s cieľom dosiahnuť takú výmenu, ktorá uspokojí požiadavky jednotlivcov aj organizácií.” (Americká marketingová asociácia, 2012)
- „Marketing je manažérsky proces, ktorý umožňuje zisťovanie, predvídanie a uspokojovanie požiadaviek spotrebiteľov rentabilným spôsobom.” (Autorizovaný marketingový inštitút, 2014)

Vo všeobecnosti možno z týchto definícií konštatovať, že marketing systematicky nielen reaguje na dopyt na trhu, ale zároveň tento dopyt vytvára a stimuluje. Aj napriek tomu, že tieto definície sa ideálne hodia na podniky orientujúce sa na tvorbu zisku, nemožno tvrdiť, že neziskové či rozpočtové organizácie do nej nezapadajú. Typickým skresleným vnímaním marketingu je honba za ziskom a výnosmi. Podľa názoru autorov je však charakteristickejšie vnímanie marketingu ako *“procesu a riadenia”* a *“uspokojovania spotrebiteľa a dopytu”*. Samotná tvorba cien, miesta, komunikácie a samotného predávaného produktu je otázka, na ktorú je zložitá odpoveď. Pre potreby tohto príspevku je pre jej identifikáciu potrebné aj charakterizovať podnik ako poskytovateľa služby. Z tohto pohľadu charakterizujeme marketing služieb ako „súhrn všetkých aktivít od plánovania, organizácie, vedenia a kontroly smerujúcich ku klientovi, ktorých cieľom je uspokojovanie jeho potrieb v požadovanom čase, priestore a kvalite pri dosahovaní optimálnej efektívnosti a pri naplnení pocitu spokojnosti zákazníka.” Ako autori v úvode načrtli, turbulentné zmeny v spoločnosti viedli aj k vzniku zariadení poskytujúcich sociálne služby v súkromnom vlastníctve. Stále pribúdajú nové domovy pre seniorov, neobvyklé nie sú súkromné mobilné hospice či ošetrovateľské služby pre imobilných pacientov. V prípade, ak budeme náš pohľad smerovať na organizácie so základným cieľom tvorby zisku, náš príspevok by sme orientovali na typický prehľad terminológie marketingu s cieľom udržania podniku na trhu a dosahovania jeho cieľov a zisku. Odhliadnime však od organizácií, ktoré vznikajú s jediným cieľom zarábať. Medzi takéto podniky možno radiť všetky príspevkové a rozpočtové organizácie a neziskové organizácie, občianske združenia, dobrovoľnícke združenia, ktorých poslaním je pomáhať jednotlivcovi, komunite alebo skupine. Aj napriek tomu, že príjmové položky takýchto



organizácií musia byť naplnené, samotná filozofia týchto organizácií a zariadení netkvie v dosahovaní zisku, ale len v pokrytí výdavkov.

## Charakter trhu

Aký je potom pohľad na samotné parametre marketingu v organizáciách poskytujúcich sociálne služby?

1. **Trh je nekonečný** – potreba týchto služieb je daná existenciou spoločenských javov, ktoré sa budú v spoločnosti vyskytovať vždy – starostlivosť o seniorov, o deti v reedukačných ústavoch, hospice...
2. **Poskytovaná služba ako produkt je vnímaná skreslene** – poskytnutá služba je mnohokrát jediné východisko, takže pohľad na všetky stránky jej kvality, ceny, miesta či spôsobu dodania sú opomenuté.
3. **Konkurenčné prostredie nie je zdravé** – súvisí s trhom týchto služieb ako takým, nedostatkom poskytovateľov niektorých typov služieb a úlohou štátu, ktorá tento trh deformuje.
4. **Úloha štátu** – štát nemá vo sfére poskytovania sociálnej starostlivosti zarábať a príjmové položky slúžia na krytie výdavkov, nie na tvorbu zisku.
5. **Rozhodovanie spotrebiteľa nie je ekonomické** – súvisí s cenením si zdravia a pokojného života v najvyššej možnej dosiahnuteľnej kvalite viac ako peňazí.
6. **Poskytovateľ nie je len právnická osoba** – základné princípy môže mať organizácia definované, ale ich realizátorom je stále človek (napr. opatrovateľ, kolízny pracovník, lekár...) a ten musí chápať a rozumieť, aké sú ciele marketingu.

V súvislosti s príjmami takýchto zariadení však netreba zabúdať na fakt, že aj napriek nedostatku poskytovateľov týchto služieb, je na druhej strane vzájomné konkurenčné prostredie, ktoré pramení z nedostatku finančných zdrojov a okresávania výdavkových položiek miest a obcí, krajov a štátu, ktoré takéto zariadenia financujú. Z tohto pohľadu nie sú tieto zariadenia konkurentmi v zmysle predaja svojich služieb klientom, ale sú konkurentmi voči sebe v parametroch financovania, množstva vybavených klientov, ale hlavne lobbingu. Práve nedostatočné zdroje financovania sú hancím motorom pre aktivity vedúce k doplnkovým financiám. Organizovanie seminárov, prepravná služba, stravovanie nielen pre

klientov, ale aj pre samoplatcov z okolia prostredia podniku a podobne. Je rozvoj takýchto činností v súlade s poslaním podniku a neoberá pracovníkov týchto zariadení o čas?

## Úloha marketingu

Základným kameňom filozofie marketingu je dopyt. Sú požiadavky klientov zariadení tohto typu štandardné? V prvom rade je potrebné uvedomiť si, že dopyt po zariadení poskytujúcom sociálnu službu vo väčšine prípadov nastane v prípade, ak niet iného východiska. Je teda marketing pre Centrum pre liečbu drogových závislostí potrebný? Azda žiaden marketér by nevytváral dopyt po alkoholizme len preto, aby vytváral dopyt po službe centra. Azda žiadna manželská poradňa nebude vytvárať podmienky v spoločnosti na rozvod manželstva len preto, aby získala klientov. Marketing ako podnecovanie dopytu je preto možno vo všeobecnosti v tejto rovine irelevantný. Podľa autorov by mal marketing takýchto zariadení byť zameraný na:

- **vnímanie služby v očiach verejnosti** - nie je hanbou, ak má niekto problém s drogami a snaží sa ho riešiť. Tak ako je dnes napríklad alkoholizmus definovaný ako choroba, je potrebné aj službu liečby, poradenstva, reedukácie, opatrovateľstva a iných typov sociálnych služieb, vnímať v pozitívnom duchu a bez odmietavého postoja. Je dôležité, aby verejnosť rozumela, že reedukačný ústav pre mladistvých nie je väzenie pre deti, že psychiatria nie je o lôžkach s putami a uväzovaním pacientov a podobne.
- **edukácia** – úzko súvisí s prvým bodom. Súčasťou marketingu je aj komunikácia a PR – public relations, vzťahy s verejnosťou. Aj keď málokedy je táto aktivita takto pomenovaná, za PR možno považovať aj to, keď napríklad v domove pre mládež s mentálnymi poruchami prebieha predaj ručne maľovaných pohľadníc na vianočných trhoch.
- **spolupráca** – úlohou mnohých zariadení je začleňovanie ich klientov do spoločnosti. V mnohých prípadoch je to však nemožné v plnej miere. Avšak rozvíjať spoluprácu s detským klubom základnej školy, keď prídu deti zaspievať dôchodcom v domove pre seniorov, tiež považujeme za formu spolupráce (a zároveň edukácie). Čím širší kontakt s okolitým svetom je možné takýmto klientom (napríklad pripútaným na lôžko) poskytnúť, tým je ich život bohatší.

- **vnútorná komunikácia** – marketing nie je len o vonkajšom svete. Spotrebiteľ služby je primárnym cieľom marketingu. Kvalita a obsah služby, ktorú klient zariadenia prijíma, musí byť v požadovanom rozsahu. Preverovanie poskytovaných služieb, tréning zamestnancov, zisťovanie spokojnosti klientov a ďalšie opatrenia majú slúžiť na zlepšovanie organizácie ako celku.
- **výber partnerov a dodávateľov** – možno vnímať zoširoka – od rozširovania ponúkaných služieb (napr. rozšírenie služby pre väzňov o pomoc pri hľadaní práce s konkrétnou personálnou agentúrou) až po výber partnera, s ktorým bude zariadenie obchodovať a nakupovať od neho napr. stravu alebo oblečenie.

V prvom rade na marketing vplývajú parametre, ktoré sú dané charakterom služby. Možno však zhrnúť základné poznatky z uvedeného problému. Marketing z pozície podpory predaja je relevantný len pre zariadeniach súkromného charakteru bez dotácií a príspevkov. V prípade štátnej (samosprávnej alebo inej rozpočtovej či príspevkovej) služby je marketing o podpore vnímania, kooperácii, definovaní hodnôt v spoločnosti. Nezameriava sa na podporu predaja, stanovenie ceny. Špecifické postavenie týchto služieb zároveň odsúva marketing do pozícií popísaných vyššie s inými cieľmi ako tvorba zisku. Manažérska literatúra zdôrazňuje význam vodcovstva pre úspešný marketing v tomto prostredí. V mikroprostredí zariadenia sociálnych služieb je vedúci zariadenia kľúčovou osobou. Nastavuje pravidlá komunikácie vo vzťahu s externým prostredím zariadenia, tvorí víziu a stratégie, určuje politiku zariadenia. Preto nie je dôležité zamestnať marketéra (čo by si v konečnom dôsledku ani takéto zariadenia nemohli dovoliť), ale vhodne nastaviť komunikáciu a uviesť lídra, ktorý by svojou autoritou zabezpečoval jej dodržiavanie v celom zariadení. Ako uvádza aj Matulayová (2012), v sociálnej práci podobne ako v iných sociálnych vedách sa čoraz častejšie presadzuje požiadavka na kooperáciu výskumníkov, politikov a praktikov. K. Repková (2011, s. 31) vychádzajúc aj z vlastných profesionálnych skúseností riaditeľky Inštitútu pre výskum práce a rodiny vymedzuje pojem integrovaná tvorba poznatkov ako „dynamický a interaktívny proces cielennej spolupráce medzi rozličnými aktérmi (zadávateľmi, realizátormi, užívateľmi) angažovanými v sociálnej oblasti, v službách sociálnej práce za účelom iniciovania alebo dosahovania vzájomne zdieľaného prospechu.“

## **Záver**

Autori v príspevku poskytli základný pohľad na marketing vo sfére sociálnych služieb. Ich cieľom nebolo zaviesť definíciu či významovo termín ohraničiť. Svojim pohľadom autori poskytli priestor na širšiu diskusiu, ako možno marketing vnímať vo sfére sociálnych služieb, keďže typické trhové zákony tu neplatia. Autori sa pokúsili definovať základné odlišnosti a fakty, ktoré vplyvajú na jeho formovanie v tejto oblasti. Zhodnotili, že marketing sociálnych služieb je špecifický v ciele, ktorý sleduje. Môže to byť edukácia, kooperácia, interná komunikácia ale napríklad aj voľba partnerov.

## **Zoznam bibliografických odkazov**

1. *Americká marketingová asociácia : Marketing dictionary* [online]. Chicago : The American Marketing Association [cit. 2014-11-09]. Dostupné na internete: <<https://www.ama.org/resources/Pages/Marketing-Dictionary.aspx>>.
2. THE CHARTERED INSTITUTE OF MARKETING (Autorizovaný marketingový inštitút) : *Defintion of marketing*. [cit. 2014-10-27]. Dostupné na internete: <<http://www.cim.co.uk/resources/understandingmarket/definitionmkting.aspx>>.
3. MATULAYOVÁ, N. 2012. Marketing sociálnych služieb ako predmet výskumu v sociálnej práci. In BALOGOVÁ, Beáta, POKLEMBOVÁ, Zuzana. *Výskum v sociálnych vedách. Zborník príspevkov z III. doktorandskej konferencie konanej 9. novembra 2012 v Prešove*. Prešov : Univerzitná knižnica Prešovskej univerzity v Prešove, 2014, s. 87. ISBN 978-80-555-0801-6.
4. KOTLER, P. 2005. *Marketing Management*. Praha : Grada Publishing, 205, s. 4. ISBN 80-85605-08-2.

## **Kontakt**

Ing. Tomáš Hudák.

Pedagogická fakulta, Katolícka univerzita v Ružomberku

Katedra sociálnej práce

Hrabovská cesta 1

034 01 Ružomberok

Ing. Tomáš Hudák  
Vyšná Hutka 42  
040 18 Vyšná Hutka  
[tomas@macmike.sk](mailto:tomas@macmike.sk)

## 16 Manažment zariadení sociálnych služieb

*Viktória Šušňáková*

### **Abstrakt**

Príspevok sa zameriava na problém riadenia organizácií pôsobiacich v oblasti poskytovania sociálnych služieb. Manažment v zariadení sociálnych služieb má mnoho spoločného s riadením organizácií v iných odvetviach, avšak existujú tu odlišnosti, ktoré je nutné brať na zreteľ. Špecifické zameranie a typ zákazníkov zariadení sociálnych služieb i odvetvie, v ktorom tieto organizácie pôsobia, podmieňujú súbor kompetencií nevyhnutných pre manažéra, aby bol schopný efektívneho riadenia tohto zariadenia za súčasného zvyšovania kvality poskytovaných služieb. Pozornosť je zameraná predovšetkým na druhy zariadení sociálnych služieb, na definíciu manažmentu a jeho aplikáciu pre oblasť sociálnych služieb i na manažérske kompetencie riadiacich pracovníkov.

### **Kľúčové slová**

Manažment. Manažérske kompetencie. Zariadenia sociálnych služieb.

### **Úvod**

Poskytovanie sociálnych služieb v podmienkach Slovenskej republiky v súčasnosti nie je jednoduché. Poskytovatelia sociálnych služieb majú pocit, že systém financovania týchto služieb nie je spravodlivý. Financovanie sociálnych služieb je v kompetencii jednotlivých samospráv, ktoré zároveň vydávajú rozhodnutia o odkázanosti žiadateľov na sociálnu službu, čo môže pôsobiť rozporuplne. Hlavná nespravodlivosť je vnímaná v pridelovaní finančných prostriedkov verejným a neverejným poskytovateľom v pôsobnosti VÚC. Neverejní poskytovatelia sa tak stretávajú s problémom, že klienti v zložitej finančnej situácii preferujú verejné zariadenia sociálnych služieb, kde je príspevok samosprávy vyšší a služby sú tak pre klientov lacnejšie.

Iným problémom, s ktorými sa poskytovatelia sociálnych služieb musia vysporiadať, je veľký počet novelizácií zákona o peňažných príspevkoch a zákona o sociálnych službách. Tie ešte viac komplikujú systém pridelovania príspevkov pre občanov odkázaných na využívanie sociálnych služieb, na čo v konečnom dôsledku dopláca len samotný na pomoc odkázaný občan.

Kvalita a definovanie štandardov pre poskytovanie sociálnych služieb rovnako predstavuje oblasť, ktorá je pre poskytovateľov sociálnych služieb problematickou, nakoľko nie je dostatočne rozpracovaný systém hodnotenia kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Poskytovatelia sociálnych služieb tak nevedia presne identifikovať, čo je v tej ktorej oblasti prevádzkovania zariadenia nevyhnutné zabezpečiť, aby ich zariadenie poskytovalo služby na úrovni požadovanej legislatívou Slovenskej republiky.

Rastúci tlak na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb občanom odkázaným na sociálnu pomoc, problém financovania zariadení sociálnych služieb a mnohé iné nedostatky v oblasti poskytovania sociálnych služieb na Slovensku, vytvárajú veľmi zložité prostredie, v ktorom musia poskytovatelia sociálnych služieb pôsobiť.

Z týchto dôvodov sme sa rozhodli venovať pozornosť problematike ekonomiky a manažmentu v zariadeniach poskytujúcich sociálne služby.

### **Riadenie zariadení sociálnych služieb**

Manažment v zariadení sociálnych služieb má mnoho spoločného s riadením organizácií v iných odvetviach, avšak existujú tu odlišnosti, ktoré nie je možné ignorovať. Špecifické zameranie a typ zákazníkov zariadení sociálnych služieb definujú kompetencie, ktorými by mali riadiaci pracovníci disponovať.

Ľudia, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii majú možnosť využitia rôznych sociálnych služieb, ktoré im majú v ich situácii pomôcť. Konkrétne ide o sociálne služby na uspokojovanie základných životných potrieb v zariadeniach na to určených, sociálne služby pre ľudí s nepriaznivým zdravotným stavom a dôchodcov, sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií, podporné služby a sociálne služby na podporu rodiny s deťmi. (Národná rada Slovenskej republiky, 2008)

Zákon 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 pozná viacero druhov sociálnych služieb poskytovaných rôznou formou a v rôznom rozsahu. Druh, forma a rozsah nároku občana na využívanie tej ktorej sociálnej služby sa určuje podľa sociálnej situácie, v ktorej sa žiadateľ o sociálnu službu nachádza a v niektorých prípadoch aj podľa stupňa odkázanosti tejto osoby na pomoc inej osoby.

Podľa zákona o sociálnych službách rozlišujeme nasledujúce druhy sociálnych služieb, ktoré je možné účelne spájať: (Národná rada Slovenskej republiky, 2008)

- **sociálne služby na zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb v zariadeniach:**

1. nocľaháreň,
  2. útulok,
  3. domov na pol ceste,
  4. nízkoprahové denné centrum,
  5. zariadenie núdzového bývania.
- **sociálne služby na podporu rodiny s deťmi:**
    1. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa a podpora zosúlad'ovania rodinného života a pracovného života,
    2. poskytovanie sociálnej služby v zariadení dočasnej starostlivosti o deti,
    3. poskytovanie sociálnej služby v nízkoprahovom dennom centre pre deti a rodinu.
  - **sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku:**
    1. poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej osoby a pre osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek,
    2. opatrovateľská služba,
    3. prepravná služba,
    4. sprievodcovská služba a predčítateľská služba,
    5. tlmočnická služba,
    6. sprostredkovanie tlmočnickej služby,
    7. sprostredkovanie osobnej asistencie,
    8. požičiavanie pomôcok.
  - **sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií:**
    1. monitorovanie a signalizácia potreby pomoci,
    2. krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií.
  - **podporné služby:**
    1. odľahčovacia služba,



2. pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností,
3. poskytovanie sociálnej služby v dennom centre,
4. poskytovanie sociálnej služby v integračnom centre,
5. poskytovanie sociálnej služby v jedálni,
6. poskytovanie sociálnej služby v práčovni,
7. poskytovanie sociálnej služby v stredisku osobnej hygieny.

Sociálne služby je možné poskytovať ambulantnou, terénnou, pobytovou alebo inou formou podľa sociálnej situácie a prostredia žiadateľa o poskytovanie sociálnych služieb: (Národná rada Slovenskej republiky, 2008)

- a) **ambulantná sociálna služba** - je poskytovaná osobe, ktorá dochádza do miesta poskytovania sociálnej služby. Týmto miestom môže byť aj zariadenie sociálnych služieb.
- b) **terénna sociálna služba** – je poskytovaná osobám v ich prirodzenom sociálnom prostredí. (Napríklad aj prostredníctvom terénnych programov, s cieľom predchádzať sociálnemu vylúčeniu osoby, rodiny a komunity, ktoré sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii.)
- c) **pobytová sociálna služba** - sa poskytuje v prípade, ak súčasťou sociálnej služby je aj ubytovanie (celoročné, týždenné).

Poskytovanie terénnej alebo ambulantnej sociálnej služby je uprednostňované pred pobytovou sociálnou službou. Tá sa poskytuje len v prípade, ak terénna alebo ambulantná sociálna služba nie je vhodná, účelná alebo dostatočne nerieši nepriaznivú sociálnu situáciu osoby. Osoba odkázaná na sociálnu službu má právo na výber formy poskytovanej sociálnej služby, bez ohľadu na pravidlá prednosti uvedené vyššie. Samozrejme, ak je to účelné a vhodné, sociálnu službu je možné poskytovať aj inou formou, napríklad telefonicky alebo s použitím telekomunikačných technológií.

Sociálne služby sú poskytované na dobu určitú alebo neurčitú. Poskytovateľ sociálnej služby má povinnosť vykonávať odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie potrebné podporné činnosti, zabezpečovať ich vykonávanie alebo utvárať podmienky na ich vykonávanie v rozsahu ustanovenom zákonom o sociálnych službách, podľa druhu sociálnej služby, ktorý poskytuje. (Slovensko.sk, 2013)

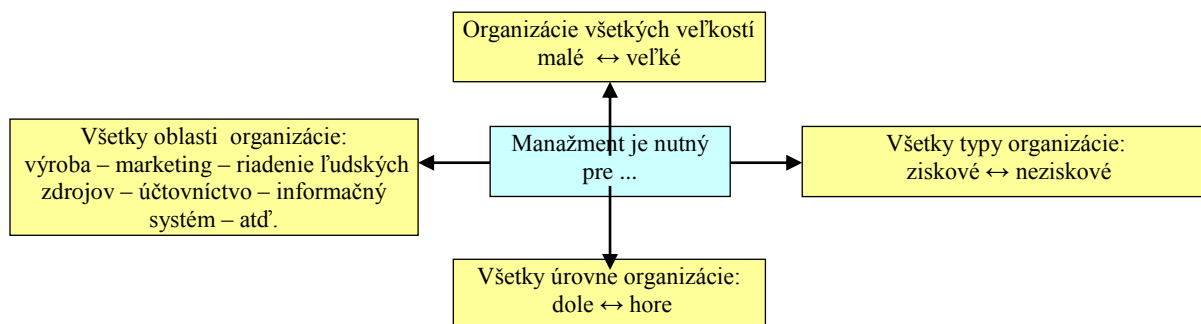
Ak chceme venovať pozornosť definovaniu sociálneho manažmentu, môžeme sa zamerať napr. na definíciu Strieženca, ktorý vymedzil sociálny manažment ako aktivity špecializujúce sa na koordinovanie činnosti ľudí pracujúcich v organizáciách sociálnej pomoci, sociálnych služieb, prevencie a sociálneho poradenstva. I keď hlavná pozornosť je venovaná využívaniu ľudských zdrojov a ich úlohe v riadení zariadení poskytujúcich sociálne služby, poukázal aj na vplyv sociálnych a psychologických faktorov v riadení. Z uvedeného môžeme konštatovať, že sociálny manažment berie na rozdiel od klasicky vnímaného manažmentu do úvahy aj sociálne a psychologické faktory riadenia. (Strieženc, 1996)

Bernhart zase definuje sociálny manažment v zmysle ekonomického chápania sociálnej práce, pomocou ktorého dokážeme tematizovať sociálnu prácu a transformovať ju na produktívnu ponuku pomoci, ktorá je v súlade s pravidlami a požiadavkami spoločenských skupín v kontexte solidarity<sup>6</sup>. (Bernhart, 2006)

Z uvedeného vyplýva, že v sociálnom manažmente musí existovať rovnováha medzi ekonomickými, spoločensko-etickými a ľudskými prvkami v sociálnej práci ako praktická forma paralely medzi efektívnosťou, trvalou udržateľnosťou a solidaritou. (Pavelková, 2012)

Toto vymedzenie sociálneho manažmentu umožňuje priblížiť sa k optimálnemu vyváženiu ekonomických, sociálnych a psychologických faktorov v riadení. Z tohto pohľadu, sociálny manažment v sociálnej práci má za cieľ na určitej úrovni zabezpečiť rentabilitu sociálnych služieb, ale nemal by klesnúť len na dosahovanie ziskov a výnosov. Solidárnosť, etika a ľudskosť sú prvky sociálneho manažmentu, ktoré ho istým spôsobom odlišujú od bežných manažérskych disciplín. (Schavel, 2013)

Manažment je nevyhnutný pre všetkých, je univerzálny a možno ho použiť pre akýkoľvek typ organizácie, akejkoľvek veľkosti, na všetkých úrovniach riadenia a vo všetkých oblastiach činností (viď obrázok 1), keďže vo všetkých typoch organizácií sa plánuje, organizuje, vedie a kontroluje a stretávame sa s ním na všetkých pozíciách v organizácii (či už ako manažér alebo podriadený). (Mihalčová, 2009)



Obrázok č. 1: Univerzálna potreba manažmentu

Zdroj: ROBBINS, S. P. – COULTER, M.: *Management*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2004. s. 35. ISBN 80-247-0495-1

### Manažérske kompetencie riadiacich pracovníkov

Manažéri budúcnosti sa definujú ako ľudia charakterizovaní celistvou osobnosťou, nie príliš jednostranne zameraní ako odborníci vo svojom odbore. Skutoční vodcovia sa musia stať pre zamestnancov vzorom, musia byť všeobecne vzdelaní, so širokým rozhľadom, inovatívnosťou, permanentne sa učiaci. Manažéra možno definovať ako osobnosť, ktorá pracuje s ľuďmi a koordinuje ich aktivity v záujme dosiahnutia cieľov spoločnosti. To znamená, že pracuje s jednotlivcami, skupinami, či komunitou. Môže koordinovať prácu vo vnútri organizácie, ale aj mimo nej. (Mihalčová, 2009)

Medzi základné manažérske kompetencie definované spoločnosťou Employee Development Systems Inc., na základe vykonaného prieskumu v spoločnostiach rôznych veľkostí a v rôznych odvetviach na celom svete, patrí (Employee Development system Inc., 2013):

#### 1. Hodnotenie ľudí a ich výkonu

Manažér, ktorý chce efektívne riadiť svoje oddelenie musí zabezpečiť, aby všetci jeho zamestnanci vedeli, čo sa od nich očakáva. Je nevyhnutné definovať ciele zamestnancov a štandardy ich výkonu tak, aby korešpondovali s cieľmi organizácie. Manažér sa musí uistiť, že zamestnanci chápu, aký je ich prínos pri dosahovaní stanovených cieľov organizácie a zabezpečiť, aby mali potrebné zručnosti a vedomosti na výkon pridelených pracovných činností. Často krát je príčinou nízkeho výkonu zamestnancov práve nedostatočné definovanie ich cieľov alebo zlá komunikácia týchto cieľov smerom k zamestnancom, ktorí následne nevedia, čo sa od

nich očakáva, prípadne dôvodom môže byť aj zle zvolená forma hodnotenia ich výkonu a následného odmeňovania a pod.

## **2. Zabezpečenie disciplíny a poradenstva zamestnancom**

Zabezpečenie disciplíny je jednou z najzložitejších zručností, ktoré musí manažér zvládnuť. Existuje mnoho foriem zabezpečenia disciplíny na pracovisku. Manažéri podľa svojich osobnostných čŕt a preferencií využívajú rôzne spôsoby na dosiahnutie želaného správania sa zamestnancov. Manažér musí byť schopný spravodlivo posúdiť vzniknutú situáciu a prijať opatrenia, ktoré zabránia jej opakovaniu v budúcnosti tak, aby sa zamestnanci necítili ukrivdení a ne Stratili voči nemu dôveru.

## **3. Načúvanie zamestnancom a organizácia ich práce**

Manažér, ktorý dokáže načúvať svojim zamestnancom, je schopný identifikovať ich postoje, názory, motivátory, ale i prekážky v práci, čo môže využiť pri zvyšovaní ich výkonnosti. Stať sa dobrým poslucháčom nie je jednoduché a existuje mnoho školení, ako sa v tejto zručnosti môže manažér zlepšiť. Takmer polovicu nášho pracovného dňa strávime počúvaním druhých, avšak v priemere si udržíme v pamäti len 25% toho, čo počujeme. Aktívne počúvanie pomáha predchádzať konfliktom a nedorozumeniam na pracovisku. Efektívne načúvanie je dôležité nielen pre "získavanie" informácií, ale aj pre vytváranie vzťahu so zamestnancami. Manažér, ktorý aktívne počúva svojich zamestnancov, im dáva pocítiť, že má o nich záujem, neodmieta ich a buduje si u nich dôveru, čo je pre výkon jeho práce nevyhnutné.

## **4. Vytýčenie cieľov a štandardov práce**

Každá organizácia pôsobiaca či už v súkromnom alebo verejnom sektore je vytvorená, aby plnila svoj účel, svoje poslanie, zámer. Manažéri následne majú zodpovednosť využívať všetky dostupné zdroje v organizácii tak, aby sa toto poslanie naplnilo. Riadiaci pracovníci stanovujú ciele a normy práce, ktoré musia jednotlivci v organizácii naplniť. Ciele sú špecifické, merateľné, akčne orientované, realistické, časovo ohraničené výsledky, ktoré chce organizácia dosiahnuť.

## **5. Schopnosť myslieť jasne a analyticky**

Manažér, ktorý jasne a analyticky myslí, je schopný oddeliť fakty od predpokladov, vie si ich overiť a na základe dôkazov vyvodzuje logické závery. Využívanie nástrojov

logiky napomáha analyzovať situácie na základe dostupných informácií skôr, než sa prijme nejaké opatrenie.

## **6. Poskytovanie presných informácií zamestnancom**

Priemerný manažér strávi 30 až 40% svojho pracovného dňa poskytovaním informácií ostatným alebo ich získavaním. Či už osobne, písomne, telefonicky, prostredníctvom e-mailu a iných elektronických médií. Pre dosiahnutie cieľov a zvyšovanie výkonnosti zamestnancov je nevyhnutné klásť dôraz na poskytovanie a získavanie informácií v správnom čase, pre správne určené publikum. Efektívna komunikácia je v dnešnej dobe veľkým nedostatkom v mnohých spoločnostiach.

## **7. Získavanie objektívnych informácií**

Rozhodnutia, ktoré prijímame, ciele, ktoré sme si stanovili, problémy, ktoré riešime a aktivity, ktoré vykonávame úzko súvisia s informáciami, ktoré máme k dispozícii. Preto je nevyhnutné vedieť kriticky zhodnotiť informácie, ktoré získavame z nášho okolia, či už od zamestnancov, zákazníkov alebo obchodných partnerov. Manažér musí byť schopný získavať jasné, objektívne a užitočné informácie, na základe ktorých môže následne rozhodnúť o ďalších krokoch pri dosahovaní vytýčených cieľov.

## **8. Identifikácia a riešenie problémov**

Manažéri venujú veľkú časť svojho pracovného času riešeniu problémov. Mnohé z nich sa opakujú a manažéri sa ich riešeniu musia venovať opäť. Využívanie nástrojov pre riešenie problémov a identifikácia príčin ich vzniku pomáha manažérom tráviť menej času pri riešení opakujúcich sa situácií, ktorý môžu následne využiť na vykonávanie iných dôležitých činností.

## **9. Rozhodovanie a hodnotenie rizík**

Na rozdiel od riešenia problémov, ktoré sa týkajú predovšetkým minulých udalostí, rozhodovanie je spojené s udalosťami, ktoré len nastanú. V práci je náš deň naplnený mnohými rozhodnutiami s rôznou mierou rizika, ktoré musíme prijať. Rozhodnutia, ktoré prijímame ovplyvňujú našu schopnosť dosiahnuť vytýčené ciele a odrážajú našu schopnosť riadiť. Pri rozhodovaní je nevyhnutné definovať si jednotlivé kritériá, zhodnotiť všetky fakty, jednotlivým faktorom, ktoré do rozhodovania vstupujú

priradiť správnu váhu, aby sme boli schopní minimalizovať negatívny dopad našich rozhodnutí a dosiahnuť ciele, ktoré máme stanovené.

## **10. Plánovanie a rozvrhovanie práce**

Plánovanie a rozvrhovanie práce je nesmierne dôležité predovšetkým v dnešnom rýchlo meniacom sa prostredí. Manažéri sú často nútení dosahovať stanovené ciele s obmedzenými finančnými, materiálnymi, či ľudskými zdrojmi. To ich núti k precíznemu plánovaniu a tvorbe pracovných plánov pre zamestnancov. Plánovanie je jednou z kľúčových funkcií manažéra, ktorá pomáha k efektívnemu využívaniu zdrojov pri dosahovaní cieľov organizácie.

## **11. Školenia, „kaučovanie“, a delegovanie**

V mnohých prieskumoch respondenti uviedli, že najdôležitejším faktorom, ktorý prispieva k ich rozvoju je neformálne vzdelávanie a „kaučing“, ktoré sa im dostávajú od ich manažéra. Niet pochyb o tom, že manažér má mať dohľad nad prácou zamestnancov a osobitnú zodpovednosť za ich vzdelávanie. Následne je tak manažér schopný na základe kompetencií zamestnanca zadeliť mu prácu, na ktorú je kvalifikovaný a ktorú bude vykonávať lepšie ako ostatní.

## **12. Time management a stanovenie priorít**

Manažér si musí byť vedomí hodnoty svojho času ale i času zamestnancov. Pracovný čas zamestnancov je nevyhnutné využiť čo najefektívnejšie, nakoľko čas, nie ako mnohé iné zdroje, nie je možné skladovať, je nutné spotrebovať ho okamžite. Dôležitou súčasťou správneho využívania času je schopnosť zatriedenia si pracovných činností a definovanie priorít. Time management nás núti odpovedať si na otázky: "Čo som urobil? Aké sú moje priority? Aké je momentálne najlepšie využitie môjho času? Robím veci, ktoré by sa robiť nemal, ktoré sú v kompetencii niekoho iného? Môžem pracovať efektívnejšie, a tým vykonať svoju prácu v kratšom čase?"

## **Záver**

Poskytovanie sociálnych služieb v podmienkach Slovenskej republiky v súčasnosti nie je jednoduché. Poskytovatelia bojujú s nespravodlivým systémom financovania týchto služieb, veľkým počtom novelizácií zákona o peňažných príspevkoch a zákona o sociálnych službách, ktoré komplikujú systém pridelovania príspevkov pre občanov odkázaných na využívanie sociálnych služieb, definovaním štandardov kvality pre poskytovanie sociálnych

služieb a mnohými inými nedostatkami v oblasti poskytovania sociálnych služieb na Slovensku, ktoré vytvárajú veľmi zložitú prostredie pre pôsobenie poskytovateľov sociálnych služieb.

Manažment v zariadení sociálnych služieb má mnoho spoločného s riadením organizácií v iných odvetviach, avšak existujú tu odlišnosti, ktoré nie je možné ignorovať. Špecifické zameranie a typ zákazníkov zariadení sociálnych služieb definujú kompetencie, ktorými by mali riadiaci pracovníci disponovať. Tak ako vo všetkých odvetviach, i v oblasti poskytovania sociálnych služieb je nutné neustále reagovať na potreby zákazníkov a vysporiadať sa s tlakom konkurencie. I napriek tomu, že majú jednotlivé druhy podnikania spoločné rysy v rámci manažmentu, jedinečnosť druhov podnikania si vyžaduje, aby riadiaci pracovník disponoval rôznym súborom kompetencií, ktoré mu pomôžu zvyšovať efektivitu, zisk a kvalitu poskytovaných služieb v špecifických podmienkach oblasti pôsobenia organizácie.

#### **Zoznam bibliografických odkazov**

1. BERNHART, J.; GUNCH, R.; PROMBERGER, K.; TRAGUST, K. *Innovazioni nel management sociale*. Milano : Franco Angeli, 2006, s. 17-20 ISBN 3-7065-4190-4.
2. EMPLOYEE DEVELOPMENT SYSTEM INC., *Crucial Management Skills*. Dostupné na: <<http://www.employeedevelopmentsystems.com/media/pdfs/SkillsforManagers.pdf>>
3. MIHALČOVÁ, B. a kol., 2009. *Manažment v sociálnej sfére*. Ružomberok : Katolícka univerzita, Pedagogická fakulta, 2009. 263 s. ISBN 978-80-8084-434-9.
4. NR SR, 2008. *Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní*. [online]. [citované 2014-09-08]. Dostupné na internete: <<http://www.google.sk/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.zbierka.sk%2Fsk%2Fpredpisy%2F448-2008-z-z-p-32603.pdf&ei=yvRRVLSSFMTbat7zgOgE&usg=AFQjCNE-jXyB-DbCJvR2m2V1de4L8910kA&sig2=99OmTvGWfAMcjs1WlfJMQ&bvm=bv.78597519,d.d2s>>.
5. PAVELKOVÁ, J. Otázky kolem bezdomovců a žebráků v České republice. *In Znalosti pro tržní praxi: Význam znalostí v aktuální fázi ekonomického cyklu*.

Olomouc : Societas Scientiarum Olomucensis II, 2012, s. 345-352. ISBN 978-80-87533-04-8.

6. ROBBINS, S. P. – COULTER, M.: *Management*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2004. s. 35. ISBN 80-247-0495-1.
7. SCHAVEL, M.: *Manažment v sociálnej práci a sociálny manažment v praxi sociálneho pracovníka – komparácia a teoretické vymedzenie*.
8. STRIŽENEC, Š. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava : AD, 1996. 255 s. ISBN 80-967589-0-X.
9. ÚSTREDNÝ PORTÁL VEREJNÝCH SLUŽIEB EÚDOM, 2013. Druhy, formy a rozsah sociálnych služieb. [online]. [citované 2014-09-28]. Dostupné na internete:
10. <[https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/\\_druhy-formy-a-rozsah-socialny/](https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/_druhy-formy-a-rozsah-socialny/)>.

### **Kontakt**

Ing. Viktória Šušníková, PhD.

Katolícka univerzita v Ružomberku, Pedagogická fakulta

Hrabovská cesta 1, 034 01 Ružomberok

vsusnakova@yahoo.com



## 17 Terénna sociálna práca na slovensku od roku 2002 po súčasnosť

*Kollárová, Ž., Andrejiová, L.*

### **Abstrakt**

Terénna sociálna práca (TSP) patrí medzi základné nástroje sociálnej politiky štátu v oblasti inklúzie marginalizovaných a vylúčených skupín obyvateľstva. Jedinečný charakter a nenahraditeľné miesto TSP spočíva okrem iného v tom, že sa uskutočňuje priamo v komunitách, v prostredí klientov. V dlhodobom meradle ide o mimoriadne efektívny nástroj na podporu sociálnej inklúzie a zvyšovania zamestnanosti vylúčených skupín obyvateľov. Úlohou terénnych sociálnych pracovníkov a asistentov terénnych sociálnych pracovníkov je pomáhať klientom pri hľadaní optimálneho spôsobu riešenia ich problémov a sprevádzať ich pri realizácii tohto riešenia. Služby TSP sú poskytované predovšetkým tým klientom, ktorým sú málo dostupné alebo dokonca nedostupné štandardné programy zamerané na poskytovanie služieb starostlivosti a zvyšovanie zamestnanosti, prípadne sú v ich prípade tieto programy málo účinné vzhľadom na ich špecifickú situáciu a potreby. Ide najmä o vysokú mieru sociálneho vylúčenia, sociálnu depriváciu a izoláciu, či vysokú mieru výskytu sociálno-patologických javov.

### **Kľúčové slová**

Inklúzia. Marginalizované skupiny obyvateľstva. Sociálne vylúčenie. Terénna sociálna práca. Zamestnanosť.

### **Abstract**

Field of social work ("TSP") between the basic tools of social policy of the State in the field of inclusion of marginalized and excluded groups of the population. A unique and irreplaceable nature instead of TSP is to, inter alia, in the fact that they carried out directly in the communities, in the context of clients. In the long term this is a very effective tool for the promotion of social inclusion and improving the employability of the excluded groups of the population. The role of field social workers and social workers to assist clients in finding the field assistants of the optimal method for solutions to their problems and to accompany them in the implementation of this solution. Services are provided primarily by the client, which the TSP a few affordable or even inaccessible to the standard programs aimed at the provision of care services and increasing employment, or, in the case of these programs are poorly due to their specific situation and needs. In particular, the high degree of social exclusion, social prevention and. insulation, whether a high degree of socio-pathological phenomena.

### **Key words**

Inclusion, Marginalized groups of the population, Social exclusion, Field of social work, Employment.

## **Program terénnych sociálnych pracovníkov**

V roku 2002 na Slovensku vznikol Program terénnych sociálnych pracovníkov, ktorý inicioval Úrad splnomocnenkyne vlády pre rómske komunity v spolupráci s Národným úradom práce a bol doplnkovou súčasťou komplexného rozvojového programu rómskych osád. Tento pilotný program sa začal realizovať vo vybraných lokalitách Prešovského a Košického samosprávneho kraja. V roku 2004 v rámci výnosu Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej MPSVR SR) finančne podporilo pokračovanie tohto programu, kde došlo k zvýšeniu počtu obcí ako aj terénnych sociálnych pracovníkov. Cieľom programu bolo testovať mechanizmus systematickej podpory obyvateľom rómskych komunít prostredníctvom riadne vyškolených sociálnych pracovníkov a následne ho zaviesť do systému sociálnych služieb ako povinný prvok (Fedačko, R. - Bobáková, M. - Rybárová, S., 2009).

## **Program komunitná sociálna práca**

Kontinuálnosť Programu terénnych sociálnych pracovníkov bola zabezpečená od začiatku roka 2005 Programom podpory komunitnej sociálnej práce v obciach (ďalej len „Program KSP“), ktorý vypracovalo MPSVR SR na obdobie troch rokov 2005 – 2007 a ktorého realizátorom bol Fond sociálneho rozvoja (ďalej FSR). Projekt zahŕňal zhruba 600 komunitných sociálnych pracovníkov a asistentov komunitných pracovníkov, na ktorých prácu bolo vyčlenených 360 miliónov Sk. Program bol plánovaný na roky 2005 až 2007 a nadväzoval na predchádzajúce programy terénnej sociálnej práce. Cieľom programu bola podpora skupín a jednotlivcov dlhodobo vystavených sociálnemu vylúčeniu, ktoré sa dostali do nepriaznivej životnej situácie. Realizácia programu bola nastavená tak, aby odstraňovala príčiny sociálnych problémov prostredníctvom permanentnej práce komunitného sociálneho pracovníka a asistenta komunitného sociálneho pracovníka v konkrétnej komunite (Kastelová, 2008).

## **Programové obdobie 2007-2013**

Program KSP kontinuálne pokračoval v zmysle sociálneho Programu terénnych sociálnych pracovníkov aj v rámci implementácie podporovanej z prostriedkov Európskeho sociálneho fondu (ďalej ESF) ako súčasť Operačného programu Zamestnanosť a sociálna

inklúzia (ďalej OP ZaSI). V programovom období 2007 - 2013 sa v SR bude z ESF spolufinancovať OP ZaSI“, na ktorý je celkovo vyčlenená čiastka 1 037 413 623 eur.

Európsky sociálny fond je európskym finančným nástrojom, ktorý podporuje vytváranie nových a lepších pracovných miest, rozvoj ľudských zdrojov, zvyšovanie kvality a produktivity práce a sociálnu integráciu na trhu práce. ESF podporuje a dopĺňa činnosti členských štátov, zamerané na rozvoj trhu práce a ľudských zdrojov hlavne v kontexte nových aktívnych politík a systému boja proti nezamestnanosti. Slovenská republika začala čerpať finančné prostriedky z ESF v roku 2004 v rámci tzv. skráteného programového obdobia r. 2004-2006 a v súčasnosti sa zapája do implementácie ESF aj v rámci programového obdobia r. 2007-2013 a plánuje ďalej v rámci programového obdobia 2014-2020.

V programovom období 2007 - 2013 sa realizuje OP ZaSI, v rámci ktorého môže Slovensko z ESF čerpať z pôvodných 882 mil. EUR až 941 301 578 EUR. Fond sociálneho rozvoja ako rozpočtová organizácia plní úlohu sprostredkovateľského orgánu pod riadiacim orgánom (ďalej SORO MPSVR SR) pre dopytovo orientované projekty v rámci realizácie výziev na predkladanie žiadostí o nenávratný finančný príspevok (ďalej len „NFP“), zamerané predovšetkým na odstraňovanie sociálneho vylúčenia, komunitnú sociálnu prácu, pomoc Rómom, nezamestnaným a iným skupinám sociálne znevýhodnených občanov.

### **Dopytovo orientované výzvy FSR zamerané na TSP**

FSR implementuje v programovom období 2007-2013 projekty TSP v rámci viacerých dopytovo orientovaných výziev:

- OP ZaSI – FSR – 2007/2.1/01 (alokácia: 7 634 601.34 EUR);
- OP ZaSI – FSR – 2007/2.1/02 (alokácia: 3 983 270.26 EUR);
- OP ZaSI – FSR – 2009/2.1/09 (alokácia: 15 000 000 EUR);
- OP ZaSI – FSR – 2010/2.1/02 (alokácia: 8 037 000 EUR);
- OP ZaSI – FSR – 2013/2.1/01 (alokácia: 4 000 000 EUR);

Na tieto výzvy bolo spolu alokovaných 38 654 873 EUR.

## **Národný projekt Terénna sociálna práca**

TSP analyzoval na základe požiadavky FSR Ústav etnológie Slovenskej akadémie vied v roku 2009. Na základe výsledkov analýzy (ktorá okrem iného identifikovala niektoré nedostatky vo výkone TSP – napr. nadmernú administratívnu záťaž súvisiacu s realizáciou projektov; absentujúcu supervíziu; nedodržiavanie náplne práce; krátkodobé financovanie projektov a pod.) bol pripravený a začal sa realizovať národný projekt Terénna sociálna práca v obciach (ďalej NP TSP) s alokáciou takmer 30 000 000 €.

Z hľadiska financovania TSP v SR predstavuje NP TSP v obciach príklad modelu, ktorý v porovnaní s bežne využívanými schémami financovania vedie k výrazne efektívnejšiemu spôsobu použitia verejných zdrojov. Keďže v pozícii prijímateľa NFP sa nachádza FSR, ktorý na základe zmlúv o spolupráci poskytuje transfery na výkon TSP jednotlivým zapojeným obciam, nepriame výdavky spojené s realizáciou projektu (predovšetkým s administratívou a publicitou) sú výrazne nižšie ako v prípade dopytovo orientovaných projektov. V rámci projektu je vybudovaná sieť 20 regionálnych koordinátorov, ktorí pravidelne navštevujú obce a okrem kontrolnej funkcie poskytujú metodickú podporu pre terénnych sociálnych pracovníkov, ich asistentov a koordinujú procesy spojené s ich činnosťou na regionálnej úrovni. NP TSP je dôležitý prostriedok na ceste ku kvalite TSP. Prostredníctvom 5 výziev bolo na konci roka 2013 do NP zapojených 273 obcí a zamestnaných 851 zamestnancov, ktorí sa podieľajú na výkone TSP. Hlavným cieľom NP je presadzovať sociálne začleňovanie prostredníctvom zvyšovania dostupnosti, kvality a efektivity služieb starostlivosti pre osoby ohrozené vylúčením alebo sociálne vylúčené osoby so zameraním na zvýšenie ich zamestnateľnosti a prevenciu výskytu sociálnej patológie.

## **Národný projekt komunitné centrá**

Ďalší národný projekt FSR, ktorý je prioritne zameraný na podporu realizácie TSP má názov „Komunitné centrá“ (ďalej len: „KC“). Cieľom projektu je podpora sociálnej inklúzie a pozitívnych zmien v komunitách s dôrazom na marginalizované rómske komunity prostredníctvom rozvoja sociálnej práce v komunitných centrách. NP KC je realizovaný od januára 2014 a je určený najmä pre skupinu obyvateľov sociálne vylúčených alebo ohrozených sociálnym vylúčením s dôrazom na MRK, pre ktorých je charakteristická neschopnosť participovať na sociálnom, ekonomickom, politickom a kultúrnom živote

v dôsledku faktorov ako sú napríklad nízky príjem, zlý zdravotný stav, nedostatočné vzdelanie, slabý kontakt s majoritnou populáciou a diskriminácia. Obyvatelia MRK sú týmto spôsobom dlhodobo vystavení sociálnemu vylúčeniu, čím dochádza k marginalizácii vo všetkých oblastiach ich života. Na projekt je alokovaných viac ako 17 000 000 EUR, ktoré sa plánujú použiť na podporu činnosti cca 120 až 150 komunitných centier, v rámci ktorých by sa mala zabezpečiť pomoc pre minimálne 30 715 klientov. Plánovaný výstup projektu je vytvorenie siete komunitných centier, zabezpečenie kvality poskytovaných služieb v KC, štandardy KC a zadefinovanie výkonu činnosti KC v legislatíve SR. Všetky tieto aktivity budú mať za následok nielen skvalitnenie poskytovaných služieb klientom, ale hlavne zvýšenie rozsahu aktivít realizovaných v oblasti podpory sociálnej inklúzie. Celkovo sa zvýši počet osôb sociálne vylúčených alebo ohrozených sociálnym vylúčením, ktorým budú poskytované služby v KC, čo by im malo umožniť dôstojnejší život a zabezpečiť im tak možnosť aktívnej účasti na živote v spoločnosti.

## **Záver**

Práca s vylúčenými komunitami predstavuje dlhodobý proces. TSP však v priebehu obdobia existencie na Slovensku čelila prerušovaniu financovania, či preťažovaniu terénnych sociálnych pracovníkov, ktoré im bránilo k individuálnemu prístupu k ľuďom so nevýhodných skupín. Programy na podporu TSP sú financované z ESF. Predpokladá sa, že ESF bude v programovom období 2014 - 2020 ešte posilnený, predovšetkým vo svetle koncentrovania sa na tvorbu pracovných príležitostí a na sociálnu integráciu v rámci programu Európa 2020. Európska komisia navrhuje širší finančný rámec 84 mld. Eur pre ESF, s minimálnym 20 % podielom určeným na opatrenia súvisiace so sociálnou integráciou. Navrhuje tiež väčšiu podporu pre sociálne inovácie. Komisia chce, aby sa ESF sústredil na obmedzený počet projektov a investičných priorít v zmysle programu Európa 2020, čím by sa zvýšil jeho vplyv a maximalizovali dopady (dostupné na internete < <http://www.esf.gov.sk/new/index.php?SMC=1&id=3397> >. [cit. 2014-03-10]).

## Literatúra

1. FEDAČKO, R. - BOBÁKOVÁ, M. – RYBÁROVÁ, S: *Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách z hľadiska aktivít terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov : výskumná správa*. 2009, s. 21. [cit 03.10.2014] [online] Dostupné na internete: <[http://www.fsr.gov.sk/external/37/vyskum\\_tsp\\_kvantita.pdf](http://www.fsr.gov.sk/external/37/vyskum_tsp_kvantita.pdf)>.

2. KASTELOVÁ E. : *Výročná správa o stave drogovej problematiky na Slovensku za rok 2007*. Bratislava : Úrad vlády Slovenskej republiky, ŠEVT a. s., 2008. 118 s. ISBN 978-80-8106-007-6. [cit 03.10.2014] [online] Dostupné na internete: <<http://www.infodrogy.sk/indexAction.cfm?module=Library&action=GetFile&DocumentID=661>> .

<http://www.esf.gov.sk/new/index.php?SMC=1&id=3397> [on-line] [03.10.2014]

<http://www.fsr.gov.sk/> [on-line] [03.10.2014]

<http://www.pdcs.sk/komunitna-socialna-praca> [on-line] [03.10.2014]

<http://ec.europa.eu/esf/BlobServlet?docId=110&langId=sk> [on-line] [03.10.2014]

<http://www.esf.gov.sk/new/index.php?SMC=1&id=3397> [on-line] [03.10.2014]

## Kontakt

Mgr. Žofia Kollárová

VŠZaSP sv. Alžbety, n. o. Bratislava, Detašované pracovisko bl. Z. G. Mallu v Košiciach

Požiarnická 1, 040 01 Košice

e-mail: [kollarova.zofia@gmail.com](mailto:kollarova.zofia@gmail.com)

## 18 Záverečné slovo

Milé dámy, vážení páni, prítomní hostia,

dospeli sme k záveru našej konferencie. A môžem nahlas povedať, že k veľmi úspešnému záveru, pretože ako sme počuli z prednesených príspevkov, ale najmä z diskusie vyplynulo pre nás viacero podnetov a návrhov na riešenie problémov, ktoré nás čakajú.

Verím, že z dnešnej odbornej konferencie Klubu absolventov Alumni, VŠZ a SP sv. Alžbety s názvom:

### **„SOCIÁLNY ROZVOJ S AKCENTOM NA ZVYŠOVANIE KVALITY SOCIÁLNEHO ŽIVOTA V SLOVENSKEJ REPUBLIKE“**

si odnášate množstvo podnetných informácií a som presvedčená o hlbokom prínose a kvalite prezentovaných príspevkov.

Konferencia posudzovala mnohé implikácie solidarity z rôznych uhlov pohľadu, prezentovaných širokým spektrom vystupujúcich. Som presvedčená, že zámery konferencie sa podarilo naplniť.

Jedným z hlavných cieľov Alumni klubu je aj právne ukotvenie profesie sociálneho pracovníka. Všetci dobre vieme, že práca sociálneho pracovníka je krásna, veľmi zodpovedná a vyžaduje aj veľké nároky. Našou snahou bude, aby postavenie sociálneho pracovníka bolo v spoločnosti správne ohodnotené, pretože dnešná doba kladie na nás veľmi vysoké nároky.

Uplatňovanie sociálnej práce prakticky vo všetkých spoločenských odvetviach ako aj jej profesionalita si vyžaduje v súčasnosti celého človeka s odborným vysokoškolským vzdelaním. Bez tohto nie je možné pokryť potrebu, práve kvalifikovaných sociálnych pracovníkov v konkrétnej praxi.

Vysokoškolské vzdelanie v odbore Sociálna práca je potrebné nielen pre osvojenie si základných teoretických poznatkov či už filozofie sociálnej práce, metodológie, legislatívy, atď., ale často krát práve absolventi sociálnej práce poukazujú na nevyhnutnosť ďalej sa vzdelávať a špecializovať pre činnosti, ktoré považujú pre odborné kompetencie za nevyhnutné.

Treba zdôrazniť, že pre nás táto konferencia neznamená koniec, ale začiatok práce a príprav pre zlepšenie prepojenia školy a praxe, pre zabezpečenie ešte kvalitnejšieho vzdelania, rozvoj celoživotného vzdelávania a pri plnom vedomí úcty a významu udržania trvalého vzájomného kontaktu výchovy, vedy a praxe.

U nás na Slovensku sa zvykne hovoriť, že úspech príde k pripraveným. Urobíme všetko pre to, aby to platilo aj v prípade zlepšenia vzájomnej informovanosti, ale očakávame, že primárnu rolu v Alumni klube budú mať samotní absolventi. Naďalej sa budeme pravidelne stretávať a plniť aktuálne úlohy Alumni klubu.

Dovoľte mi, aby som na záver konferencie poďakovala v mene mojom a mene výkonnej a správnej rady ALUMNI p. prof. Krčmérymu za jeho podporu a za jeho pomoc pri vzniku Alumni klubu. Zároveň veľké ďakujem patrí aj rektorovi p. prof. MUDr. Mariánovi Karvajovi, PhD., za pomoc a podporu. Pevne veríme a dúfame, že nám budú v našej činnosti naďalej nápomocní. Chcem tiež poďakovať všetkým, ktorí sa podieľali na organizačnej a logistickej zábezpeke konferencie.

Vážení účastníci, prajem Vám šťastnú cestu domov.

**PhDr. Beáta Áčová, PhD.**

prezidentka Alumni