



**ŠTANDARDY KVALITY SLUŽIEB
ŠKOLSKEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE
V SLOVENSKEJ REPUBLIKE**

**GYMERSKÁ Martina
KRŠŠÁKOVÁ Eva**

© PERSONA 2019

**ŠTANDARDY KVALITY SLUŽIEB
ŠKOLSKEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE
V SLOVENSKEJ REPUBLIKE**

Verzia 1.0

© PERSONA 2019

Tento dokument bol vytvorený v rámci projektu „*Etablovanie sociálnej práce v školských zariadeniach a zavádzanie programov osobnostno-sociálnej výchovy do škôl*“. Realizácia projektu je možná vďaka finančnej podpore z Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom operačného programu Efektívna verejná správa. Informácie o OP EVS nájdete na <http://www.reformuj.sk/>.



Európska únia
Európsky sociálny fond



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

Realizátorom projektu je občianske združenie PERSONA. Partnerom projektu je Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.



Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce v Slovenskej republike

Verzia 1.0

Autori:

Mgr. Martina Gymerová

Mgr. Eva Krššáková

Jazyková korektúra:

Mgr. Mária Drndášová



PERSONA, Vrančovičova 29, 841 03 Bratislava, www.ozpersona.sk
Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce,
Mokrohájska cesta 3, 841 04 Bratislava, www.socialnapraca.sk

© PERSONA 2019

OBSAH

Úvod	4
1. Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce a ich účel	6
2. Súvislosti a kontext vytvárania Štandardov kvality	7
3. Zainteresované strany	8
4. Terminológia	10
5. Princípy Štandardov kvality	14
6. Štruktúra Štandardov kvality	17
6.1 Ako sa v predkladaných Štandardoch kvality orientovať	18
7. Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce v SR	19
7.1 Prehľad oblastí Štandardov kvality a ich definovanie	19
I. oblasť: PRÍSTUP KU KLIENTOM	20
II. oblasť: POSKYTOVANIE SLUŽIEB	25
III. oblasť: PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE	31
IV. oblasť: LEGISLATÍVNO-ETICKÉ POŽIADAVKY	33
V. oblasť: ROZVOJ SLUŽIEB	35
VI. oblasť: BEZPEČNOSŤ PRI PRÁCI	37
8. Nástroj na sebahodnotenie pre poskytovateľov služieb	41
ČASŤ A: FORMULÁR SEBAHODNOTENIA	43
ČASŤ B: ZOSTAVENIE AKČNÉHO PLÁNU	56
ČASŤ C: MONITOROVACIA SPRÁVA O NAPŔIENÍ AKČNÉHO PLÁNU	57
Slovo na záver	59
Použitá literatúra a zdroje	61

ÚVOD

V dnešnej spoločnosti dochádza k viacerým zmenám, ktoré zároveň ovplyvňujú rozvoj a smerovanie sociálnej práce. S narastajúcou potrebou pomoci človeku v rovine sociálnych interakcií v rôznych oblastiach jeho života, vzniká potreba rozvoja sociálnej práce v rozličných sférach. Takouto oblasťou je aj prostredie školy a školských zariadení.

Vzdelávacie problémy žiakov sú často spôsobené sociálnymi problémami na pozadí, nepriaznivou sociálnou situáciou v rodine, sociálnym alebo zdravotným znevýhodnením, psychologickými problémami, odlišným kultúrnym zázemím a pod. Učitelia popri zodpovednosti za výchovno-vzdelávací proces musia riešiť čoraz väčší balík sociálnych problémov, napr. dysfunkčné rodiny a s tým spojené problémy týrania a zanedbávania detí, agresivitu detí, chudobu rodín, rôzne druhy látkových aj nelátkových závislostí u detí, ako aj ich rodičov, záškoláctvo, kyberšikanu, detskú prostitúciu, problémy so začleňovaním žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami, usmerňovanie žiakov v oblasti osobnostno-sociálneho rozvoja a iné.

Pri odstraňovaní bariér vo výchovno-vzdelávacom procese je potrebný komplexný multidisciplinárny prístup pri diagnostike a riešení problémov žiakov a sociálna práca v školstve veľmi významne prispieva k skvalitneniu a zefektívneniu školského systému. Zatiaľ čo učitelia rozvíjajú potenciál žiakov cez odovzdávanie vedomostí a zručností, školskí sociálni pracovníci poskytujú žiakom podporu, aby mali čo najoptimálnejšie podmienky pre učenie, pomáhajú im prekonávať problémy vo vzdelávaní spôsobené sociálnymi problémami, pomáhajú pri začleňovaní žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami, vykonávajú prevenciu a tiež pomáhajú deťom v osobnostno-sociálnom rozvoji (učia deti riešiť problémy, rozvíjajú sociálne zručnosti ako komunikačné zručnosti, zručnosti v rozhodovaní) a pod. Prostredníctvom jedinečnej perspektívy nazerania na človeka ako súčasť širšieho prostredia, tak plní sociálny pracovník v školstve nasledujúce hlavné úlohy:

- poskytuje žiakom krízovú intervenciu, sociálne poradenstvo a podporu zameranú na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie;
- poskytuje sociálne poradenstvo zákonným zástupcom žiakov, pedagogickým zamestnancom a odborným zamestnancom;

- pri sprostredkovaní odbornej pomoci žiakovi vykonáva sieťovanie a koordinuje činnosť medzi pedagogickými a odbornými zamestnancami, rodičmi, sociálnymi pracovníkmi sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, organizáciami v miestnej komunite a ďalšími intervenujúcimi subjektmi;
- ochraňuje a presadzuje právom chránené záujmy žiaka, najmä právo na vzdelávanie, ktoré rešpektuje dôstojnosť, hodnotu a jedinečnosť každého žiaka a zabezpečuje rovnosť šancí v prístupe ku vzdelávaniu pre všetkých žiakov, čím podporuje vytváranie inkluzívneho vzdelávacieho systému;
- vykonáva prevenciu v oblasti sociálno-patologických javov v školstve, rozvíja a realizuje preventívne programy zamerané na prevenciu a elimináciu rizikového správania žiakov a tiež prevenciu a elimináciu sociálno-patologických javov, ktoré ich ohrozujú, je tvorcom preventívnej stratégie školy;
- organizuje výkon supervízie pedagogických a odborných zamestnancov, vykonáva osvetovú činnosť, organizuje celoživotné vzdelávanie, programy zamerané na rozvoj kompetencií a budovania kapacít s cieľom podpory školskej úspešnosti žiakov a kreovania pozitívnej školskej klímy.

Uvedené ťažiskové úlohy školského sociálneho pracovníka úzko súvisia so súčasným prudkým nárastom rizikového správania detí a mladých ľudí a výskytom sociálno-patologických javov, ktoré ich ohrozujú, ako aj s potrebou vytvárania inkluzívnych vzdelávacích systémov, senzitívnych vo vzťahu k aktuálnym potrebám žiakov. Školská sociálna práca ako pomáhajúca profesia má na pôde školy a školských zariadení svoje nenahraditeľné miesto, a to z hľadiska pomoci žiakom, ich rodinám, učiteľom a ostatným zamestnancom školy, ako aj celej komunite, ktorej sú súčasťou.

Napriek evidentnej prítomnosti rôznych sociálnych problémov u žiakov škôl, ktoré ovplyvňujú kvalitu ich výchovno-vzdelávacieho procesu, je v súčasných slovenských podmienkach sociálna práca v školstve nerozpoznanou a legislatívne neukotvenou aplikovanou disciplínou sociálnej práce.

Spracovanie predkladaného dokumentu *Štandardov kvality služieb školskej sociálnej práce* prispieva k vytváraniu podmienok pre etablovanie školskej sociálnej práce na Slovensku.

1. Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce a ich účel

Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce (ďalej v texte používané aj v skrátenej forme „Štandardy kvality“) majú za cieľ podporovať rozvoj a poskytovanie vysoko kvalitných služieb všetkými poskytovateľmi tým, že pomáhajú:

- ✓ definovať, rozvíjať a aplikovať ukazovatele kvality služieb;
- ✓ definovať kritériá pre hodnotenie služieb a ich výkonu;
- ✓ budovať vedomostnú základňu v danej oblasti.

Spracované Štandardy kvality sa dajú použiť minimálne tromi spôsobmi:

1. môžeme ich považovať za dokument, ktorý definuje základné oblasti poskytovania kvalitných služieb školskej sociálnej práce, bližšiu špecifikáciu každej oblasti a jej účel, ako aj návod na posúdenie kvality poskytovaných služieb, prípadne ich plánovanie.
2. nástroj sebahodnotenia pre poskytovateľov služieb školskej sociálnej práce, aby preskúmali, nakoľko naplňajú stanovený štandard a aby si určili, kde je priestor pre ich zlepšenie, urobili akčný plán a sledovali svoj pokrok v skvalitnení svojich služieb.
3. zdroj budovania vedomostnej základne v danej oblasti pre potrebu tvorby politik, formovania odboru školskej sociálnej práce a celoživotného vzdelávania školských sociálnych pracovníkov.

Zároveň je dobré poznamenať, že kvalita nie je kategorický atribút organizácie, charakteristika, ktorá je buď v organizácii prítomná, alebo chýba. Skôr by sme boli radi, keby sa organizácie pozerali na tieto Štandardy kvality ako na užitočný nástroj, z ktorého môžu čerpať pre kontinuálny proces skvalitňovania svojich služieb.

Školská sociálna práca je komplexná, špecializovaná oblasť praxe, ktorá je ovplyvnená zmenami v modeloch výchovno-vzdelávacej politiky, výskumu a praxe, ktoré sa priebežne vyvíjajú. Preto by aj tieto Štandardy kvality nemali byť vnímané ako hotové dielo, skôr ako začiatok procesu, v rámci ktorého bude tento dokument priebežne revidovaný, aby sa zabezpečila jeho aktuálnosť a prepojenie s praxou.

2. Súvislosti a kontext vytvárania Štandardov kvality

Štandardy kvality, ako ich predkladáme, boli vytvorené v rámci projektu *Etablovanie sociálnej práce v školských zariadeniach a zavádzanie programov osobnostno-sociálnej výchovy do škôl*, realizovaného v rokoch 2018-2020, podporeného z Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom operačného programu Efektívna verejná správa.

Koordinátorom procesu vytvárania týchto Štandardov kvality bolo občianske združenie PERSONA.

Organizácie, ktoré prijali pozvanie zúčastniť sa na spolupráci a pripomienkovaní Štandardov kvality:

- *Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce;*
- *Občianske združenie EDU Spektrum;*
- *Inštitút ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov, pracovisko Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o.;*
- *Trnavská univerzita v Trnave;*
- *Katolícka univerzita v Ružomberku.*

Organizácie, zúčastnené na vytváraní predkladaných Štandardov kvality, majú víziu, že etablovanie a poskytovanie kvalitných služieb školskej sociálnej práce výrazne napomôže zvyšovať kvalitu výchovno-vzdelávacieho procesu na školách, ako aj kvalitu života žiakov, ich rodín a celých komunít.

Pri vytváraní štandardov sme si boli vedomí širokého spektra poskytovaných služieb, a toho, že klienti týchto služieb pochádzajú z rôznych sociálnych, zdravotných, kultúrnych a ekonomických pomerov. Táto rozmanitosť je cenená a malo by sa na ňu prihliadať aj pri plánovaní služieb, pri ich poskytovaní a hodnotení ich kvality.

3. Zainteresované strany

Existuje široká škála zainteresovaných strán, ktoré majú záujem na vytvorení a prijatí Štandardov kvality.

Klienti služieb školskej sociálnej práce – žiaci, vrátane ich rodinných príslušníkov, opatrovateľov, priateľov a širšej komunity budú uistení o tom, že poskytovaná služba:

- je poskytovaná na vysokej úrovni kvality,
- je odborne ukotvená,
- je vhodnou formou pomoci,
- je pre nich dostupná,
- reaguje na ich potreby,
- pristupuje ku klientom s rešpektom a bezúhonne (t.z. dodržiava právne predpisy a iné prislúchajúce dokumenty).

Sprostredkovatelia služieb budú uistení o tom, že poskytovaná služba:

- je vhodnou formou pomoci, ktorá reaguje na potreby klientov,
- má konzistentnú vysokú kvalitu,
- je v procese neustáleho zlepšovania.

Manažéri / riaditelia škôl, prípadne školských zariadení budú uistení, že renomé organizácie sa poskytovaním služieb zvyšuje, pretože:

- záujmy a očakávania zainteresovaných strán sú naplnené,
- konajú zodpovedne a naplňujú stanovené požiadavky,
- služby sú explicitne riadené, vysoko kvalitné, zodpovedajú potrebám klientov a ponúkajú preukázateľné výsledky, na základe ktorých ich má zmysel prevádzkovať a financovať,
- má efektívne procesy procesného riadenia a merania kvality, ktoré sú etablované v praxi.

Pracovníci multidisciplinárneho tímu školy a školského zariadenia budú uistení, že poskytované služby:

- sú v odbornom prostredí podporované,
- sú jasne definované a je po nich dopyt,
- presadzujú spoločné hodnoty a záväzky,
- sa vykonávajú na základe stanovených kompetencií a požiadaviek na poskytovanie služby,
- zahŕňajú prístup k vzdelávaniu a rozvoju pracovníkov,
- stanovujú mechanizmy pre hodnotenie jednotlivých pracovníkov i služby,
- zabezpečujú reálnu pomoc pre klientov, ktorá je intervidovaná a supervidovaná.

Štátne orgány, samospráva, donori, sponzori budú uistení, že podporujú služby, ktoré:

- majú v spoločnosti dobrú povesť,
- poskytujú vysoko kvalitné intervencie a pomoc,
- reagujú na potreby klientov a komúní,
- sú dostupné cieľovej skupine,
- nestagnujú, ale sú v procese skvalitňovania, pričom využívajú procesy hodnotenia a merania prostredníctvom adekvátnych hodnotiacich nástrojov z pohľadu všetkých zainteresovaných strán,
- majú etablované efektívne procesy riadenia a zabezpečovania kvality.

Laická verejnosť bude uistená, že sú podporované služby, ktoré:

- sú vysoko kvalitné,
- poskytujú adekvátne služby cieľovým skupinám,
- sú dostupné,
- stoja za vynaložené finančné prostriedky.

4. Terminológia / Slovník používaných pojmov

Táto časť sa zameriava na objasnenie pojmov, používaných v tomto dokumente.

Žiak

Fyzická osoba, ktorá sa zúčastňuje na výchovno-vzdelávacom procese v základnej škole, strednej škole, v škole pre deti a žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami a základnej umeleckej škole. Pojem je používaný v súlade so zákonom č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 2, písm. c.

Škola

Výchovno-vzdelávacia inštitúcia zriadená podľa osobitného predpisu (§ 19 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Pre potreby tohto dokumentu pod pojmom škola rozumieme základnú a strednú školu (vrátane školy pre deti a žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami).

Výchovno-vzdelávací proces

Pedagogický proces (ďalej aj „vzdelávanie“), v ktorom si žiak osvojuje poznatky, nadobúda vedomosti a zručnosti, rozvíja telesné a duševné schopnosti a záujmy. Je to dlhodobá a nepretržitá inštitucionalizovaná vyučovacia činnosť učiteľov, lektorov, ale aj proces socializácie a utvárania osobnosti. Rozlišujeme formálne, informálne a neformálne vzdelávanie.

Služby podpory žiakov

Všetky služby, ktoré žiakom poskytujú členovia multidisciplinárneho tímu za účelom zlepšenia prospievania žiakov a ich výsledkov vzdelávania.

Kultúrne vplyvy

Kultúrny koncept, z ktorého žiak pochádza resp. ktorým je formovaný, pluralita životných štýlov, hodnotová jedinečnosť a rozdielnosť osobných záujmov žiakov a ich rodín.

Sociálny problém

Sociálny problém je situácia, ktorú vníma ten, kto sa v nej ocitol ako náročnú, ťažko zvládnuteľnú až neriešiteľnú. Vzniká vtedy, keď jednotlivec, rodina, skupina, alebo komunita nemôže naplňať nimi samotnými aj spoločnosťou požadované a akceptované potreby (bývanie, stravovanie, vzdelávanie, zamestnanie a pod.)

Sociálne problémy žiakov môžu byť:

- osobné problémy (problémy fyzického, duševného zdravia, poruchy správania, delikventné správanie, páchanie/ obeť trestnej činnosti, zneužívanie drog, rizikové sexuálne správanie, teen tehotenstvo, ale aj nástup do školy, prechod na druhý stupeň, zmena školy, učiteľa a i.);
- rodinné problémy (chudoba, domáce násilie, týranie, zneužívanie, zanedbávanie detí, nezamestnanosť rodičov, rozvod, bezdomovstvo, rodičia vo/po výkone trestu odňatia slobody, rôzne rodinné traumy, sťahovanie);
- systémové školské problémy (záškoláctvo, predčasne ukončená školská dochádzka, šikana, kyberšikana a i.);
- problémy na úrovni komunity, spoločnosti (násilie, zločin, rozpadajúce sa štvrte, nedostatok komunitných služieb, rasizmus a chudoba, utečenci, migranti, ľudia odlišnej kultúrnej príslušnosti...).

Sociálna práca je vo svojej podstate spoločenskou odpoveďou na sociálne problémy v spoločnosti.

Sociálna práca

Na praxi založená profesia a vedecká disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu a rozvoj, sociálnu súdržnosť, posilnenie a oslobodenie ľudí. Hlavnými princípmi sociálnej práce sú: sociálna spravodlivosť, dodržiavanie ľudských práv, kolektívna zodpovednosť a rešpekt k rozmanitosti. Sociálna práca zapája ľudí a štruktúry do riešenia životných výziev a zvyšovania kvality ich života, opierajúc sa o teórie sociálnej práce, sociálnych a humanitných vied, ako aj o znalosti domáceho prostredia. (*Globálna definícia profesie sociálnej práce, ktorá bola schválená Valným zhromaždením Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov (www.ifsw.org) a Valným zhromaždením Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce (<http://www.iasw-aiets.org/>) v júli 2014.*)

Školská sociálna práca

Školská sociálna práca je komplexná, špecializovaná oblasť sociálnej práce, ktorá sa zameriava na žiaka v školskom prostredí za účelom podpory jeho školskej úspešnosti prostredníctvom zmiernenia nepriaznivej sociálnej situácie a odstránenia prekážok a nerovností v prístupe ku vzdelaniu.

Školský sociálny pracovník

Sociálny pracovník pôsobiaci v rezorte školstva, ktorý v spolupráci s členmi multidisciplinárneho tímu pomáha riešiť sociálne problémy, ktoré majú negatívny vplyv na školskú úspešnosť žiakov.

Klient

Sociálni pracovníci všeobecne používajú pojem „klient“ na identifikáciu jednotlivca, skupiny (vrátane rodiny), alebo komunity, ktorá hľadá alebo využíva služby sociálnej práce. Klientmi školského sociálneho pracovníka môžu byť:

1. jednotlivec – zvyčajne ním je samotný žiak, ale aj zákonní zástupcovia, či ďalšie blízke osoby žiaka, pedagogickí a odborní zamestnanci školy a pod.;
2. skupina – zvyčajne je to školská trieda, neformálne skupiny žiakov, ale aj rodina žiaka;
3. komunita – môže to byť daná škola, ktorá rieši výzvy akými sú inkluzívne nastavenie výchovno-vzdelávacieho procesu, rozvoj priaznivej školskej klímy a pod. Rovnako sa školská sociálna práca s komunitou zameriava na riešenie sociálnych problémov v komunite, ktoré majú negatívny dopad na školský prospech žiakov.

Sociálna prevencia

Ucelený systém opatrení, ktorých cieľom je predísť, prípadne minimalizovať sociálne zlyhanie, a to hlavne také, ktoré je v rozpore so základnými spoločenskými hodnotami (ako je kriminalita, toxikománia, rasizmus, násilie...). Prevencia slúži na ochranu spoločnosti, ale aj samotného jedinca.

Sociálna intervencia

Plánovaný, koordinovaný postup zameraný na riešenie sociálnych problémov klienta; ide o zámerné zasahovanie do spôsobov konania, do životných a pracovných podmienok, do štruktúry vzťahov klienta s cieľom poskytnutia podpory pri riešení problémov.

Supervízia

Metóda kontinuálneho zvyšovania profesionálnej kompetencie, ktorá vedie školských sociálnych pracovníkov k samostatnému vykonávaniu profesie, chráni klientov pred nekompetentnými a jatrogenizujúcimi intervenciami a súčasne chráni status profesie alebo profesijnej skupiny.

Intervízia

Intervízia je špecifická forma supervízie, je metódou kolegiálneho/rovesníckeho učenia v skupine, vedená vybranou osobou, zameraná skôr na reflexívnu, analytickú prácu, rozvoj interpersonálnych vzťahov, zlepšovanie fungovania skupiny a skvalitňovanie služby.

Organizácia

Organizácia zamestnávajúca a odborne usmerňujúca školských sociálnych pracovníkov.

5. Princípy Štandardov kvality

Nasledujúce princípy Štandardov kvality služieb školskej sociálnej práce predstavujú určité zásady, ktoré sa týkajú hlavne vzťahu sociálneho pracovníka a jeho klienta.

Sociálni pracovníci sa často snažili vymedziť základné zásady a hodnoty, ktoré by sa mali v rámci sociálnej práce dodržiavať. Charakter vzťahu s klientom je síce ovplyvnený cieľom intervencie, sociálny pracovník by však mal za všetkých okolností zosobňovať určité základné hodnoty a postoje bez ohľadu na to, o akého klienta ide.

Opierajúc sa o hlavné princípy sociálnej práce, medzi hlavné princípy poskytovania služieb školskej sociálnej práce radíme:

Princíp individualizácie

Školský sociálny pracovník akceptuje rozmanitosť klientov vzhľadom na kultúrny koncept, z ktorého pochádzajú resp. ktorým sú formovaní. Rešpektuje pluralitu životných štýlov a kultúr žiakov a ich rodín, hodnotovú jedinečnosť, rozdielnosť osobných záujmov, individuálne špecifiká každého klienta v oblasti zdrojov podpory a primerane na ne reaguje. Pri kontakte s klientmi si školský sociálny pracovník dáva pozor na stereotypy a predsudky, ktoré sú spájané s určitou skupinou klientov (napr. nie každý Róm je skvelý hudobník a vie dobre tancovať, nie každý skinhead je agresívny a pod.)

Nehodnotiaci postoj

Úlohou školského sociálneho pracovníka nie je posudzovať morálnu úroveň klienta a jeho charakter. Ani v prípadoch, kedy je potrebné zvážiť niektoré charakteristiky klienta, či práve oni nie sú zdrojmi jeho problémov, školský sociálny pracovník morálne neodsudzuje svojich klientov.

V situáciách, kedy klient požiada školského sociálneho pracovníka o niečo, čo sa nezhoduje s jeho morálnymi zásadami, môže školský sociálny pracovník na to klienta upozorniť a odmietnuť to. Tieto situácie môžu byť veľmi náročné. Ak sa napríklad na školského sociálneho pracovníka obráti klient s problémom predčasného tehotenstva so žiadosťou o pomoc s vybavením interrupcie a školský sociálny pracovník cíti, že je to proti jeho zásadám, pravdepodobne najlepší spôsob riešenia situácie je vysvetliť svoj postoj, ponúknuť alternatívne riešenia, príp. distribuovať klienta k niekomu inému.

Rešpekt voči právu na sebaurčenie

Pri práci s klientmi by mal školský sociálny pracovník rešpektovať potreby a prania klientov, ich práva a mieru schopnosti sebapoznania. Školský sociálny pracovník nepreberá zodpovednosť za činy klienta, aktivita a rozhodovanie o svojom osude ostáva na klientovi, ktorý aktívne participuje na riešení svojho problému a nesie za to zodpovednosť. Školský sociálny pracovník musí rešpektovať jeho slobodnú vôľu, zároveň má právo (niekedy povinnosť) upozorňovať klienta na dôsledky jeho konania (napríklad pri porušovaní zákona). Klient je považovaný za spôsobilého riešiť svoje problémy, pričom úlohou školského sociálneho pracovníka je pomoc pri mobilizácii vlastných zdrojov klienta a jeho kapacity pre riešenie problému („pomoc k svojpomoci“). Rešpektuje pohľad klienta na svoju situáciu (pohľad na problém, ciele) a spolu s klientom sa zamýšľa nad alternatívami riešenia problému.

Transparentnosť a zachovávanie dôvernosti vzťahu

Školský sociálny pracovník poskytuje klientom všetky informácie o postupoch riešenia sociálnych problémov a jednotlivých sociálnych intervenciách. Zabezpečuje možnosť nahliadnutia do spisu, v prípade, že o to klient prejaví záujem. Všetky informácie, ktoré školský sociálny pracovník od klienta získava, sú dôverné a školského sociálneho pracovníka viaže povinnosť mlčanlivosti. Ak sa školský sociálny pracovník potrebuje odborne poradiť so spolupracovníkmi či supervízorom, prípadne prebrať informácie poskytnuté klientom na kompetentných miestach, malo by sa tak diať vždy s vedomím klienta. Klient by mal vedieť či, kedy a prečo budú niektoré informácie ďalej oznamované, pričom aj na ďalšiu osobu platí povinnosť mlčanlivosti.

Kontrolovaná emočná angažovanosť a vyjadrovanie pocitov

Školský sociálny pracovník by mal byť vnímavý voči pocitom klienta, mal by sa snažiť im porozumieť a adekvátne reagovať. Zároveň by mal vytvárať také podmienky, aby klient mohol bezpečne vyjadrovať svoje pocity – týka sa to aj negatívnych, prípadne inak emočne zaťažených pocitov. Vzhľadom na vytváranie emocionálnych väzieb medzi klientom a školským sociálnym pracovníkom, poskytovanie služieb školskej sociálnej práce si od školského sociálneho pracovníka vyžaduje silnú dávku emocionálnej rovnováhy a sebakontroly, tak, aby v dobe dosiahnutia cieľov, mohol školský sociálny pracovník vzťah ukončiť a nedochádzalo k tzv. prenosu či protiprenosu.

Akceptácia

Školskí sociálni pracovníci by mali vždy svojím postojom vyjadrovať ozajstný ľudský záujem o osobu a problémy klienta, ktorý za nimi príde. Pomáhajúci proces má začínať tam, kde sa klient práve nachádza, akceptovať klienta takého, aký je a snažiť sa do starých problémov vnášať nové porozumenie, ponúkať iný uhol pohľadu, novú perspektívu.

Princíp komplexnosti starostlivosti

Pri poskytovaní pomoci berie školský sociálny pracovník do úvahy všetky faktory vplyvajúce na klienta – biologické, psychologické, sociálne aj noetické (morálne a etické presvedčenia, hodnoty, zmysel života, náboženské presvedčenie) a spolupracuje s členmi multidisciplinárneho tímu na riešení nepriaznivej sociálnej situácie klienta. Školský sociálny pracovník sa zameriava na sociálne fungovanie a kontext sociálnych vzťahov klienta. Väčšinou sa klient v probléme neocitol osamotene, jeho situácia sa týka priamo alebo nepriamo celého vzťahového systému, ktorý môže jeho problém aj spúšťať. Ak potreby klienta nemôžu byť naplnené alebo ich naplnenie je mimo kompetenciu odborných pracovníkov školy, školský sociálny pracovník povzbudzuje klienta k využitiu adekvátnych služieb a pomáha pri ich sprostredkovaní.

Sociálna spravodlivosť

Školský sociálny pracovník aktívne pomáha vytvárať spravodlivé vzdelávacie príležitosti pre všetkých žiakov (vrátane žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami a žiakov zo sociálne znevýhodneného a kultúrne odlišného prostredia). Podporuje sociálnu spravodlivosť a odstraňovanie bariér v učení aj prostredníctvom podpory sociálnej zmeny a vytvárania bezpečného inkluzívneho prostredia a podmienok na vzdelávanie, prispievaním k vytvoreniu podporných, spravodlivých a reagujúcich politik a zdôrazňuje prevenciu a včasnú intervenciu.

Vyššie popísané princípy, zakomponované v Štandardoch kvality, podporujú poskytovanie takých služieb školskej sociálnej práce, ktoré:

- reagujú na potreby klientov a rešpektujú ich práva;
- sú prínosom pre užívateľov a nie na ich škodu;
- sú odborné a vedecky podložené;
- sú etické; komplexné, rozmanité a preukázateľne evidované.

6. Štruktúra Štandardov kvality

Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce sú vytvorené, nastavené a zabezpečené tak, aby zvýšili povedomie o zručnostiach, vedomostiach, hodnotách, metódach, etike a kultúrnej citlivosti školských sociálnych pracovníkov. V širšom zmysle definujú rozsah služieb, ktoré by mali školskí sociálni pracovníci poskytovať, vedenie školy podporovať a žiaci a ich rodiny mohli očakávať.

Štandardy kvality môžu stimulovať vytvorenie jasných smerníc týkajúcich sa služieb sociálnej práce v školstve, vo výskume, politike a vzdelávaní. Vychádzajú z Dohovoru o právach dieťaťa a Dohovoru o právach ľudí so zdravotným postihnutím, sú v súlade s Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike, zákonom o sociálnej práci a ďalšími zákonmi platnými v Slovenskej republike.

Návrh dokumentu vznikol na základe štúdia zahraničných zdrojov, kde praktizujú školskú sociálnu prácu už niekoľko desaťročí. V dokumente boli zapracované pripomienky odborníkov z partnerských organizácií spolupodieľajúcich sa na vytváraní podmienok pre etablovanie školskej sociálnej práce na Slovensku.

Štandardy školskej sociálnej práce poskytujú prehľad o rôznych oblastiach školskej sociálnej práce a poskytujú rámec pre každodennú prácu školských sociálnych pracovníkov.

Predkladané štandardy kvality majú tri časti:

1. Pomenovanie oblasti výkonu školskej sociálnej práce a zadefinovanie štandardu kvality výkonu školskej sociálnej práce v danej oblasti.
2. Ukazovatele naplnenia daného štandardu kvality.
3. Nástroj na sebahodnotenie pre poskytovateľov služieb.

Prvé dve časti môžu organizácie využívať pre plánovanie, implementáciu a vyhodnocovanie svojej činnosti. Posledná časť ponúka nástroj, ktorý môžu organizácie využiť pre sebahodnotenie v oblasti kvality poskytovaných služieb, podľa týchto predkladaných štandardov kvality.

6.1 Ako sa v predkladaných štandardoch kvality orientovať

Predkladané štandardy kvality sú rozdelené do šiestich oblastí výkonu školskej sociálnej práce.

Príklad 1 Pomenovanie prvej oblasti výkonu školskej sociálnej práce

I. oblasť: Prístup ku klientom

Nasleduje definícia štandardu kvality danej oblasti výkonu školskej sociálnej práce.

Príklad 2 – Definícia štandardu kvality prvej oblasti výkonu školskej sociálnej práce

Organizácia služby školskej sociálnej práce zameriava na napĺňanie identifikovaných potrieb klientov a poskytovanie pomoci pri riešení sociálnych problémov, pričom kladie veľký dôraz aj na vykonávanie činností zameraných na prevenciu rizikového správania a sociálno-patologických javov ohrozujúcich klientov.

Pri každej oblasti je vypracovaný zoznam štandardov a ukazovateľov naplnenia danej oblasti kvality. Každá oblasť kvality výkonu školskej sociálnej práce je tak bližšie charakterizovaná jednotlivými štandardami (prvá úroveň zoznamu pokynov, napr. bod I.3) a kľúčovými ukazovateľmi daného štandardu, ktoré sa k nemu viažu (body a. – c.).

Príklad 3 – Výsek štandardov a ukazovateľov k naplneniu prvej oblasti kvality výkonu školskej sociálnej práce

	Štandard	Ukazovatele
I.3	Poskytované služby školskej sociálnej práce sú apolitické, nediskriminujúce a rešpektujúce kultúrne, duchovné, etnické, vekové, rodové, zdravotné a sociálno-ekonomické pomery klientov.	<i>a. Organizácia rozvíja a implementuje zásady a postupy, ktoré preukazujú rešpekt pre odlišnosť, chránia práva a potvrdzujú rovnosť a sociálnu spravodlivosť pre všetkých klientov.</i> <i>b. Vzdelávanie školských sociálnych pracovníkov zahŕňa tieto hodnoty a nácvik ich praktickej aplikácie.</i> <i>c. Rešpektovanie týchto hodnôt je monitorované prostredníctvom intervízií, supervízií, prípadne aj prostredníctvom spätnej väzby od klientov.</i>

7. Štandardy kvality služieb školskej sociálnej práce v Slovenskej republike

7.1 Prehľad oblastí Štandardov kvality a ich definovanie

I. Prístup ku klientom

Organizácia služby školskej sociálnej práce zameriava na napĺňanie identifikovaných potrieb klientov a poskytovanie pomoci pri riešení sociálnych problémov, pričom kladie veľký dôraz aj na vykonávanie činností zameraných na prevenciu rizikového správania a sociálno-patologických javov ohrozujúcich klientov.

II. Poskytovanie služieb

Organizácie poskytujú služby, ktoré sú formované poznatkami vedeckých výskumov a osvedčenými skúsenosťami, sú evidované a podliehajú priebežnej kontrole.

III. Personálne zabezpečenie

Pracovníci dokážu preukázať svoju odbornú spôsobilosť vzťahujúcu sa k činnosti organizácie, výkon pracovníkov je priebežne hodnotený a profesionálny rozvoj pracovníkov je podporovaný.

IV. Legislatívno-etické požiadavky

Organizácie zodpovedne pristupujú k napĺňaniu právnych a etických požiadaviek na poskytovanie svojich služieb, s cieľom zabezpečiť bezpečnosť služieb a prevenciu vzniku bezprávia.

V. Rozvoj služieb

Organizácie sú manažované tak, aby podporovali inovácie, v súvislosti s meniacimi sa potrebami užívateľov služieb, zainteresovaných strán a spoločnosti.

VI. Bezpečnosť pri práci

Organizácia zodpovedne pristupuje k uplatňovaniu práva na bezpečnosť svojich zamestnancov pri výkone ich povolania a aktívne podporuje vytváranie bezpečných pracovných podmienok.

I. oblasť: PRÍSTUP KU KLIENTOM

Definícia: Organizácia zameriava služby školskej sociálnej práce na napĺňanie identifikovaných potrieb klientov a poskytovanie pomoci pri riešení sociálnych problémov, pričom kladie veľký dôraz aj na vykonávanie činností zameraných na prevenciu rizikového správania a sociálno-patologických javov ohrozujúcich klientov.

	Štandard	Ukazovatele
I.1	Poskytovanie služieb školskej sociálnej práce sa realizuje v súlade s pravidlami a podmienkami daných služieb ako reakcia na potreby klientov a spoločnosti.	<p>a. Organizácia, ktorá deklaruje poskytovanie služieb školskej sociálnej práce, musí poskytovanie týchto služieb priamo uvádzať aj vo svojej zriaďovacej listine, stanovách alebo štatúte.</p> <p>b. Organizácia plánuje a poskytuje služby školskej sociálnej práce, ktoré reagujú na potreby jej klientov, príp. spoločnosti.</p> <p>c. Organizácia má vytvorený systém práce s klientom (vrátane krízovej intervencie), ako aj systém programov zameraných na prevenciu rizikového správania a sociálno-patologických javov ohrozujúcich klientov, vrátane programov osobnostno-sociálneho rozvoja.</p> <p>d. Organizácia má prijaté písomné interné smernice, ktoré definujú metódy práce podľa druhu poskytovanej služby a cieľovej skupiny klientov, vrátane spolupráce členov multidisciplinárneho tímu odborníkov.</p> <p>e. Organizácia má zadefinované situácie, pri ktorých môže dôjsť ku konfliktu záujmov organizácie so záujmami klientov, ako aj prijaté postupy na vysporiadanie sa s jednotlivými situáciami.</p> <p>f. Organizácia má vypracované postupy, ktoré sú súčasťou monitorovania a hodnotenia poskytovaných služieb školskej sociálnej práce, zamerané na preskúmanie napĺňania týchto Štandardov kvality.</p>

I.2	Ochrana osobných údajov klientov, dôvernosti poskytnutých informácií a ďalších práv klientov je zabezpečená.	<p>a. Organizácia má jasné postupy ohľadom ochrany osobných údajov klientov, dodržiavania mlčanlivosti a dôvernosti poskytovaných údajov, ktorých dodržiavanie je podporované školeniami školských sociálnych pracovníkov, supervíziou a internými smernicami.</p> <p>b. Organizácia má vo svojich interných smerniciach formálne ošetrené tie situácie, pri ktorých by mohlo dôjsť k zneužitiu práv klientov a to najmä v oblasti ochrany osobných údajov, ochrany slobodnej voľby, ochrany zdravia, ochrany pred akýmikoľvek formami zneužitia, diskrimináciou a podobne.</p> <p>c. Klienti sú informovaní o týchto postupoch a spolu so školskými sociálnymi pracovníkmi sú informovaní aj o krokoch, ktoré nasledujú po ich porušení.</p>
I.3	Poskytované služby školskej sociálnej práce sú apolitické, nediskriminujúce a rešpektujúce kultúrne, duchovné, etnické, vekové, rodové, zdravotné a sociálno-ekonomické pomery klientov.	<p>a. Organizácia rozvíja a implementuje zásady a postupy, ktoré preukazujú rešpekt pre odlišnosť, chránia práva a potvrdzujú rovnosť a sociálnu spravodlivosť pre všetkých klientov.</p> <p>b. Vzdelávanie školských sociálnych pracovníkov zahŕňa tieto hodnoty a nácvik ich praktickej aplikácie.</p> <p>c. Rešpektovanie týchto hodnôt je monitorované prostredníctvom intervízií, supervízií, prípadne aj prostredníctvom spätnej väzby od klientov.</p>

I.4	Služby školskej sociálnej práce sú kultúrne vnímavou a inkluzívnou praxou.	<ul style="list-style-type: none"> a. Školský sociálny pracovník má primerané znalosti a vedomosti o kultúrnej rozmanitosti, aby mohol pracovať kultúrne citlivým a inkluzívnym spôsobom. b. Školský sociálny pracovník preukazuje znalosti rozmanitosti medzi rôznymi kultúrami. Aktívne a s rešpektom podporuje práva kultúrne rozmanitých a menšinových skupín v spoločnosti. c. Preukazuje pochopenie zložitosti kultúrnych identít a ich vplyvu na prax. Tvorivo prispôsobuje a modifikuje prax tak, aby pracovala efektívne a inkluzívne s klientmi, ktorí majú odlišnú a rôznorodú kultúrnu identitu, hodnoty, príslušnosť, vieru a zvyky. d. Školský sociálny pracovník sa zapája do kontinuálneho profesionálneho rozvoja, supervízie, kultúrnej supervízie a kritických reflexií; konzultuje s príslušnými členmi komunity i odborníkmi; podieľa sa na spoločnom učení a výskume s cieľom rozšíriť vedomosti a prax v práci s kultúrne odlišnými a rozmanitými skupinami. e. Školský sociálny pracovník kriticky premýšľa o svojich osobných hodnotách, kultúrach, presvedčeníach a o ich vplyve na interakcie s klientmi, členmi komunity a kolegami; na organizačnú politiku a postupy; podľa potreby vyhľadáva supervíziu alebo konzultáciu. f. Školský sociálny pracovník uznáva a primerane spochybňuje diskriminačné a represívne praktiky a politiky týkajúce sa kultúrne rozmanitých ľudí; na miestnej, vnútroštátnej a globálnej úrovni, podľa toho ako je to vhodné a možné.
-----	--	--

I.5	<p>Proces práce s klientom prebieha v súlade s informovanými rozhodnutiami zo strany klienta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Organizácia poskytuje klientom informácie o kľúčových aspektoch poskytovaných služieb školskej sociálnej práce, s cieľom posilniť klientov urobiť informované rozhodnutie ohľadom využívania ponúkaných služieb.</i> b. <i>Všetky podmienky poskytovania služieb školskej sociálnej práce sú zdokumentované, pre klientov ľahko dostupné a je vyvinuté maximálne úsilie, aby mohli klienti týmto informáciám porozumieť.</i> c. <i>Školský sociálny pracovník identifikuje vhodné poznatky z oblasti teórie školskej sociálnej práce, legislatívnych a organizačných aspektov služieb školskej sociálnej práce, ktoré vhodnou formou sprostredkuje klientovi ako základ pre poskytovanie služieb.</i> d. <i>Školský sociálny pracovník zisťuje očakávania klienta a spolu s klientom formuluje objednávku, ciele spolupráce, priebeh ďalších kontaktov.</i> e. <i>Školský sociálny pracovník rešpektuje rozhodnutie klienta pri riešení jeho nepriaznivej životnej situácie. Za predpokladu, že klientovo rozhodnutie predstavuje vážne, predvídateľné a bezprostredné nebezpečenstvo pre klienta alebo pre iných, alebo sa naň vzťahuje právna ohlasovacia povinnosť, školský sociálny pracovník podniká po vyhodnotení situácie potrebné kroky na minimalizáciu nebezpečenstva.</i> f. <i>Relevantné informácie o situácii klienta, o priebežne poskytovaných službách a ich obmedzeniach sú zhromažďované v spise klienta, pričom forma záznamov je prispôsobená porozumeniu klienta informáciám v jeho spise.</i> g. <i>Ukončenie spolupráce sa deje na základe ukončenia zo strany klienta, alebo na základe naplnenia zákazky, pričom môže ísť o jednorazový, či opakovaný kontakt. V prípade odmietnutia alebo ukončenia spolupráce zo strany školského sociálneho pracovníka, je školský sociálny pracovník povinný informovať klienta o svojich dôvodoch.</i>
-----	---	--

I.6	Klient je vedený k svojpomoci, k obnoveniu dôvery vo vlastné schopnosti a k aktívnej participácii na riešení vlastných problémov.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Klient je zapojený do vypracovania, implementácie a hodnotenia plánu služieb školskej sociálnej práce.</i>b. <i>Plán poskytovaných služieb sa v čo najvyššej miere vytvára spolu s klientom, resp. s jeho podporným tímom. Plán načrtáva služby, ktoré budú poskytované, ciele klienta a plánované výsledky, ako aj spôsoby ich dosahovania a tiež mieru podpory, ktorú možno očakávať od jednotlivých členov podporného tímu klienta. Plán obsahuje aj zmienku o pravidelnom preskúmaní pokroku napĺňania stanovených cieľov, pričom výsledky každého hodnotiaceho stretnutia sú zaznamenávané spolu s rozhodnutiami o zmene, odstránení alebo pridaní nových cieľov a spôsobmi ich dosiahnutia.</i>c. <i>Ak je žiak označený za „klienta služieb školskej sociálnej práce“ školou alebo rodinou proti jeho vlastnej vôli, je mu daná príležitosť rozhodnúť sa, či bude služby školskej sociálnej práce využívať. Žiak má byť tiež informovaný, že jeho rozhodnutie bude akceptované. V prípade, že klient odmieta ponuku služieb školskej sociálnej práce, školský sociálny pracovník môže konzultovať možné spôsoby riešenia sociálnych problémov a zlepšenia školských výsledkoch žiaka s rodinou alebo personálom školy.</i>d. <i>V prípadoch, kedy je žiak vzhľadom na svoj vek vylúčený z rozhodovania o pláne sociálnych služieb, školský sociálny pracovník pomáha žiakovi tomuto plánu porozumieť.</i>
-----	---	---

I.7	Distribúcia a následná starostlivosť o klienta je vykonávaná v spolupráci a v súlade so záujmami a potrebami klienta.	<p>a. Organizácia má v rámci svojich možností vytvorený systém nadväzných služieb a proces jeho sprostredkovania i komunikácie s klientom a zainteresovanými stranami.</p> <p>b. Školský sociálny pracovník dokáže rozpoznať, kedy služby školskej sociálnej práce už viac nenapĺňajú potreby klienta a v prípade potreby zariadi postúpenie klienta k inému príslušnému poskytovateľovi služieb a/alebo zariadi ukončenie služieb školskej sociálnej práce. Ak organizácia služby školskej sociálnej práce z nejakého dôvodu preruší, ponúkne klientom primerané dočasné služby alebo iné riešenie.</p> <p>c. Organizácia uľahčuje plánovanú distribúciu alebo prechod klienta do nadväzných služieb.</p> <p>d. Školský sociálny pracovník povzbudzuje k aktívnej spolupráci klienta v procese jeho postúpenia inému odborníkovi / do inej služby.</p> <p>e. Školský sociálny pracovník poskytuje klientovi relevantné informácie umožňujúce v čo najväčšej miere informované rozhodovanie týkajúce sa postúpenia.</p>
-----	---	---

II. oblasť: POSKYTOVANIE SLUŽIEB

Definícia: Organizácia poskytuje služby školskej sociálnej práce, ktoré sú formované poznatkami vedeckých výskumov a osvedčenými skúsenosťami, sú evidované a podliehajú priebežnej kontrole.

	Štandard	Ukazovatele
II.1	Miesto poskytovania služieb školskej sociálnej práce vytvára predpoklady pre kvalitné poskytovanie služieb.	<i>a. Organizácia má jasne definované miesto poskytovania služieb školskej sociálnej práce a štandardy, ktoré má toto pracovisko spĺňať.</i> <i>b. Štandardy na definovanie pracoviska zhŕňajú predovšetkým informácie o zariadení pracovnej miestnosti, dostupných sociálnych zariadeniach, tepelnej pohode a používaných informačno-komunikačných technológiách.</i> <i>c. Súčasťou zabezpečenia miesta pracoviska pre výkon služieb školskej sociálnej práce sú aj dohody o zdieľaní ostatných priestorov školy na účely realizácie aktivít v rámci výkonu služieb školskej sociálnej práce.</i>

II.2	Hodnotenie a zvyšovanie efektivity poskytovania služieb školskej sociálnej práce je kontinuálne zabezpečené.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia má stanovené nástroje na hodnotenie efektivity poskytovaných služieb, vrátane monitoringu využívania služieb klientmi, dosahovania výsledkov v práci s klientmi, spokojnosti klientov s poskytovanými službami.</i>b. <i>Organizácia pravidelne monitoruje a vyhodnocuje efektivitu poskytovaných služieb a implementuje nástroje pre jej zvyšovanie.</i>c. <i>Kritická reflexia a hodnotenie služieb sa osobitne zameriava na zásady sebaurčenia, posilnenia zmocnenia klientov, ich začlenenia, rovnosti, ľudských práv a sociálnej spravodlivosti.</i>d. <i>Pokrok a poskytovanie služieb školskej sociálnej práce sú pravidelne hodnotené klientmi, pričom hodnotenie je zahrnuté do plánu práce s klientom, ako aj plánov preventívnej činnosti.</i>e. <i>Spätná väzba umožňuje zmenu v poskytovaní služieb v indikovaných prípadoch, ale aj revidovanie profesionálnej praxe v prípade potreby.</i>f. <i>Hodnotenie intervencií a výstupov služieb školskej sociálnej práce sa realizuje s ohľadom na klientovu situáciu, v ktorej sa nachádzal na začiatku poskytovania služieb. Pri hodnotení sú brané ďalej do úvahy etické a legislatívne požiadavky a klientom stanovené ciele a pokrok v ich napĺňaní.</i>g. <i>Členovia multidisciplinárneho tímu odborníkov a zástupcovia zainteresovaných strán hodnotia aj povahu a úroveň bezpečnostného rizika práce s konkrétnym klientom a zvolia primeranú intervenciu vo vzťahu k bezpečnostnému riziku.</i>h. <i>Pri hodnotení sa kriticky analyzuje aj úloha školského sociálneho pracovníka vo vzťahu k nerovnováhe moci, profesionálnym hraniciam, využívaniu autority na štatutárnych postoch a pri práci s ľuďmi, ktorí nedobrovoľne využívajú služby.</i>
------	--	---

II.3	Zbieranie, spracovávanie a uchovávanie údajov sa realizuje v súlade s etickými a právnymi predpismi.	<ul style="list-style-type: none">a. Organizácia zhromažďuje tie údaje, ktoré sú nevyhnutné pre efektívne vedenie prípadu, aby poskytovali školskému sociálnemu pracovníkovi dostatočný zdroj informácií k jeho práci.b. Záznamy a priebežné správy o klientovi presne a objektívne odrážajú klientovu situáciu a okolnosti a sú v súlade s etickými zásadami a právnymi predpismi.c. Informácie v spise klienta sú zaznamenávané so zameraním na stanovené ciele, priebežné hodnotenie, odporúčania a rozhodnutia podporené relevantnými podkladmi.d. Legislatívne požiadavky a dôsledky sú jasne identifikované a uvedené spolu s informáciami spojenými s klientom alebo s činnosťami, ktoré sa majú zrealizovať.e. Klientovi, prípadne jeho zákonným zástupcom je umožnené nahliadnuť do spisu, vyjadriť sa k záznamom a urobiť si kópiu týchto záznamov. Žiadosť klienta o prístup k záznamom sa rieši bezodkladne a primerane podľa politiky organizácie a právnych predpisov. Keď prístup k záznamom nie je klientovi umožnený, je klientovi primeraným spôsobom vysvetlený dôvod, vrátane uvedenia rozsahu, ktoré sa na obmedzenie vzťahuje.f. Organizácia archivuje evidenciu a dokumentáciu klientov služieb školskej sociálnej práce v súlade s príslušnými etickými a právnymi predpismi a registratúrnym poriadkom platným pre dané služby, prípadne daného poskytovateľa a má prijaté písomné interné smernice pre vedenie evidencie a jej archiváciu.g. Organizácia zabezpečí, aby všetci pracovníci boli s týmito smernicami oboznámení, chápali ich obsah a dodržiavali ich v praxi.
------	--	---

		<p><i>h. Organizácia má vypracované interné postupy pre prípad zneužitia dát, či iných technologických problémov, s ktorými sú pracovníci organizácie oboznámení.</i></p> <p><i>i. Organizácia môže informácie, ktoré získava od jednotlivých klientov, použiť na vzdelávacie účely, ako aj na spracovanie rôznych analýz, je však pri tom povinná dodržiavať práva klienta na ochranu jeho osobných údajov.</i></p> <p><i>j. Organizácia zabezpečí, aby klienti vedeli, kto môže vidieť a používať záznamy a za akých podmienok.</i></p>
II.4	<p>Informácie o poskytovaných službách sú systematicky sprístupňované klientom, odbornej verejnosti aj ďalším zainteresovaným stranám.</p>	<p><i>a. Organizácia zverejňuje informácie o svojom poslaní, cieľoch, cieľových skupinách a druhoch poskytovaných služieb takým spôsobom, aby to bolo verejnosti a klientom zrozumiteľné a aby sa v tom vedeli orientovať i využívať tieto informácie v prospech riešenia svojej životnej situácie.</i></p> <p><i>b. Organizácia zverejňuje prostredníctvom rôznych marketingových prostriedkov ponuku svojich služieb tak, aby boli dostupné a zrozumiteľné cieľovej skupine a jej spolupracujúcim odborníkom.</i></p> <p><i>c. Súbor informácií, ktorý je všeobecne prístupný verejnosti, obsahuje (okrem už uvedeného) najmä informácie: názov a právna forma organizácie, IČO, meno zodpovedného pracovníka, kontakt, druh poskytovaných služieb školskej sociálnej práce, podmienky poskytnutia služieb školskej sociálnej práce.</i></p> <p><i>d. Organizácia má zavedené efektívne komunikačné systémy, ktoré umožňujú podávanie správ smerom k zainteresovaným stranám (vnútorný a externý systém podávania správ).</i></p>

<p>II.5</p>	<p>Proces pre podávanie a spracovávanie sťažností je komplexný, efektívny a transparentný.</p>	<p>a. <i>Organizácia má zavedené komplexné, transparentné postupy pre podávanie sťažnosti zo strany klienta, alebo klientovho zástupcu, voči organizácii, školskému sociálnemu pracovníkovi, alebo poskytovaniu služieb školskej sociálnej práce. Klienti aj pracovníci sú s touto procedúrou oboznámení.</i></p> <p>b. <i>Organizácia je povinná sťažnosti evidovať, vyhodnocovať a riešiť.</i></p> <p>c. <i>Klienti sú oboznámení s možnosťou obrátiť sa okrem kontrolných orgánov organizácie aj na nezávislú inštitúciu (napríklad Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, verejný ochranca práv, medzinárodné organizácie, monitorujúce dodržiavanie ľudských práv a iné organizácie, súvisiace s problémom klienta).</i></p> <p>d. <i>Klienti najneskôr v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa podania sťažnosti musia dostať písomné stanovisko o výsledku šetrenia, ktoré organizácia eviduje. Odpoveď na sťažnosť musí byť formulovaná tak, aby jej klient – sťažovateľ rozumel.</i></p> <p>e. <i>Dokumentácia procesov riešenia sťažností slúži ako nástroj pre ďalší rozvoj organizácie, na zabezpečenie kvality poskytovanej služby a inováciu jej procesov. Rovnako slúži aj ako podklad pre hodnotenie školských sociálnych pracovníkov a je jedným z podnetov pre ich ďalší rozvoj.</i></p>
-------------	--	---

II.6	Manažment rizík je implementovaný na všetkých úrovniach poskytovaných služieb.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia má implementovaný manažment rizík na všetkých úrovniach riadenia a podľa typu poskytovaných služieb školskej sociálnej práce.</i>b. <i>Organizácia zabezpečí pravidelné vykonávanie posúdenia rizík a na základe ich vyhodnotenia prijíma účinné opatrenia na zmiernenie rizika.</i>c. <i>Organizácia zabezpečí, aby výsledky analýzy rizík boli využívané na zvyšovanie efektivity poskytovaných služieb.</i>d. <i>Organizácia má vybudovaný systém krízovej komunikácie a interný systém ad-hoc komunikácie so svojimi pracovníkmi, s ktorým sú pracovníci organizácie oboznámení.</i>e. <i>Organizácia vedie dokumentáciu o vzniku, priebehu a dôsledkoch krízovej situácie, ktorá slúži na zabezpečenie prevencie a inováciu procesov plánovania manažmentu rizík.</i>
------	--	--

III. oblasť: PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE

Definícia: Pracovníci dokážu preukázať svoju odbornú spôsobilosť vzťahujúcu sa k činnosti organizácie, výkon školských sociálnych pracovníkov je priebežne hodnotený a profesionálny rozvoj školských sociálnych pracovníkov je podporovaný.

	Štandard	Ukazovatele
III.1	Poskytovanie služieb školskej sociálnej práce je zabezpečené odborným personálom s jasne definovanou náplňou práce.	<ul style="list-style-type: none"> a. Organizácia má riadiace štruktúry, prispôsobené jej veľkosti a poskytovaným službám. b. Poskytovanie služieb školskej sociálnej práce je zabezpečené odborne vzdelaným personálom s príslušnou kvalifikáciou. c. Školský sociálny pracovník má zodpovednosť manažovať poskytovanie služieb a prax školskej sociálnej práce spôsobom, ktorý je v súlade s týmito štandardmi. d. Školský sociálny pracovník si je vedomý, že jeho pracovná pozícia má moc a využíva túto autoritu zodpovedným spôsobom vo vzťahu k vyjadreným záujmom klientov. Tiež si je vedomý, že jeho osobné faktory alebo problémy môžu ovplyvniť jeho prax. Zdôvodňuje všetky rozhodnutia, odporúčania, činnosti a rozpozná svoje obmedzenia v oblasti znalostí, zručností a praxe. Zachováva príslušné profesionálne a osobné hranice, v prípade potreby vyhľadáva supervíziu. e. Organizácia zabezpečí, aby každý školský sociálny pracovník mal jasne zadefinovanú náplň práce, kompetencie, zodpovednosti a pravidelné hodnotenie výkonnosti. f. Organizácia má zavedené postupy na umožnenie účasti školských sociálnych pracovníkov na organizačnom plánovaní a rozvoji.

III.2	<p>Riadenie a skvalitňovanie ľudských zdrojov je systematicky zabezpečené.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Organizácia má vypracovaný interný kompetenčný model školského sociálneho pracovníka, prispôsobený poskytovaným službám.</i> b. <i>Organizácia má vypracované interné pravidlá pre výber nových školských sociálnych pracovníkov – stanovené základné požiadavky na pracovníka a spôsoby ich overenia, ako aj systém adaptácie nového pracovníka v organizácii.</i> c. <i>Organizácia má interné postupy na zabezpečenie vzdelávania školských sociálnych pracovníkov a získavanie skúsenosti, ako aj programy podpory, ktoré zahŕňajú prístup k supervízii, intervízii a kontinuálnemu profesionálnemu rozvoju.</i> d. <i>Organizácia má zavedený interný objektívny systém hodnotenia školských sociálnych pracovníkov (ich profesionálneho rozvoja a pôsobenia v organizácii) a systém poskytovania a prijímania vzájomnej spätnej väzby.</i>
III.3	<p>Podmienky pre poskytovanie služieb školskej sociálnej práce podporujú ich kvalitný výkon.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Organizácia zabezpečuje také podmienky, ktoré vytvárajú priaznivú atmosféru pre proces práce s klientom, pričom je zohľadnená potreba venovať primeraný čas na prípravu práce s klientom, na bezprostrednú prácu s klientom, na reportovanie práce, prípadnú následnú spoluprácu s ostatnými participujúcimi odborníkmi, alebo organizáciami.</i> b. <i>Organizácia zabezpečuje školským sociálnym pracovníkom optimálne materiálno-technické podmienky pre poskytovanie služieb.</i> c. <i>Súčasťou zabezpečenia výkonu služieb školskej sociálnej práce je tiež finančné zabezpečenie služieb zo strany organizácie.</i>

IV. oblasť: LEGISLATÍVNO-ETICKÉ POŽIADAVKY

Definícia: Organizácia zodpovedne pristupuje k napĺňaniu právnych a etických požiadaviek pri poskytovaní služieb školskej sociálnej práce, s cieľom zabezpečiť bezpečnosť služieb a prevenciu vzniku bezprávia.

	Štandard	Ukazovatele
IV.1	Legislatívne požiadavky súvisiace s poskytovaním služieb školskej sociálnej práce sú napĺňané na všetkých úrovniach poskytovaných služieb.	<ol style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia priebežne identifikuje všetky zákonné požiadavky, ktoré súvisia s poskytovaním služieb školskej sociálnej práce a má prijaté písomné interné smernice, ktoré zabezpečia ich napĺňanie (vrátane plnenia ohlasovacej povinnosti).</i>b. <i>Školský sociálny pracovník je oboznámený so všetkými právnymi normami súvisiacimi s poskytovaním služieb školskej sociálnej práce a má neobmedzený prístup ku všetkým dokumentom, súvisiacich so zásadami a postupmi práce. Školský sociálny pracovník tieto dokumenty pozná, rozumie im a používa ich v každodennej práci.</i>c. <i>Organizácia má vypracovaný a implementovaný účinný proces hodnotenia poskytovaných služieb školskej sociálnej práce, za účelom zabezpečenia prevencie vzniku bezprávia.</i>

IV.2	Profesionálna etika školského sociálneho pracovníka je neoddeliteľnou súčasťou výkonu jeho práce.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia je informovaná o etickej zodpovednosti školského sociálneho pracovníka a používa Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce v Slovenskej republike ako smernicu pre etické správanie, rozhodovanie a zodpovednosť školských sociálnych pracovníkov.</i>b. <i>Školský sociálny pracovník sa aktívne zapája do vytvárania takých podmienok na pracovisku, ktoré umožňujú dodržiavanie princípov profesionálnej etiky sociálneho pracovníka.</i>c. <i>Školský sociálny pracovník vyhľadá supervíziu a iniciuje konzultáciu s nadriadeným orgánom, ktorému podá mu report, ak je v situácii, ktorá je v rozpore s etickým kódexom.</i>d. <i>Organizácia má zavedené opatrenia na odstránenie alebo zníženie výskytu takých postupov, ktoré sú v rozpore s Etickým kódexom sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, ľudskými právami, sociálnou inklúziou a sociálnym rozvojom.</i>e. <i>Nastavenie služieb školskej sociálnej práce z pohľadu dodržiavania etiky sa pravidelne prehodnocuje a identifikované diskriminačné politiky a postupy sú nahradené nediskriminačnými.</i>f. <i>Porušenie etických štandardov školským sociálnym pracovníkom rieši na podnet Disciplinárna komisia Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.</i>
------	---	---

V. oblasť: ROZVOJ SLUŽIEB

Definícia: Organizácia je manažovaná tak, aby podporovala inovácie, v súvislosti s meniacimi sa potrebami klientov služieb školskej sociálnej práce, zainteresovaných strán a spoločnosti.

	Štandard	Ukazovatele
V.1	Kontinuálne zlepšovanie a zodpovedné poskytovanie služieb školskej sociálnej práce, je založené na vedeckých výskumoch, osvedčených skúsenostiach a spätnej väzbe od zainteresovaných strán.	<ul style="list-style-type: none"> a. Organizácia podporuje (interne aj externe) filozofiu a rozvoj služieb školskej sociálnej práce, ktoré podporujú zvýšenie kvality života jej klientov a napĺňanie ich legitímnych potrieb. b. Organizácia má zavedené postupy na monitorovanie služieb školskej sociálnej práce a ich vývoja doma i v zahraničí., s cieľom držať krok s aktuálnymi vedeckými poznatkami a trendami v poskytovaní daných služieb a pružne reaguje na zmeny v oblasti poskytovania služieb školskej sociálnej práce. c. Organizácia sleduje relevantné domáce aj medzinárodné dokumenty a odporúčania, súvisiace s poskytovaním služieb školskej sociálnej práce, zamerané na jednotlivé skupiny klientov. d. Organizácia ponecháva školským sociálnym pracovníkom dostatočný priestor na kreatívne uplatnenie inovatívnych prvkov a umožňuje im prístup k relevantným informáciám.

V.2	<p>Hodnotenie aktuálnosti poskytovaných služieb školskej sociálnej práce je integrálnou súčasťou kontinuálneho rozvoja a skvalitňovania služieb.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Organizácia realizuje pravidelné monitorovanie a vyhodnocovanie aktuálnosti poskytovaných služieb školskej sociálnej práce, ktorých výsledky implementuje do plánovacích procesov organizácie.</i> b. <i>Strategické plánovacie procesy sú jasne zdokumentované a sprístupnené pracovníkom v celej organizácii.</i> c. <i>Organizácia zapája do plánovania svojho strategického smerovania aj zainteresované strany.</i> d. <i>Organizácia zbiera, skúma a reaguje na informácie, súvisiace s napĺňaním strategických cieľov.</i>
V.3	<p>Praktický výskum v školskej sociálnej práci je neoddeliteľnou súčasťou praxe a jeho výsledky sú využívané na zlepšenie kvality poskytovaných služieb.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Školský sociálny pracovník vedie alebo sa podieľa na výskume, ktorý informuje o jeho praxi a prispieva k porozumeniu problémov, ktorým čelia školskí sociálni pracovníci a ich klienti.</i> b. <i>Školský sociálny pracovník predkladá výskumné zistenia kolegom a odbornej verejnosti (napr. prostredníctvom písomnej správy z výskumu, článkov publikovaných v odborných časopisoch, prezentácie výsledkov výskumu na odborných fórach a pod).</i> c. <i>Výsledky praktického prieskumu sú využívané na zlepšenie kvality poskytovaných služieb školskej sociálnej práce.</i>

VI. oblasť: BEZPEČNOSŤ PRI PRÁCI

Definícia: Organizácia zodpovedne pristupuje k uplatňovaniu práva na bezpečnosť svojich zamestnancov pri výkone ich povolania a aktívne podporuje vytváranie bezpečných pracovných podmienok.

	Štandard	Ukazovatele
VI.1	Organizačná kultúra podporuje bezpečnosť a ochranu svojich zamestnancov.	<ul style="list-style-type: none"> a. Organizácia poskytuje ústny aj písomný záväzok riadiacich zamestnancov organizácie o podpore bezpečnosti a ochrany všetkých zamestnancov. b. Organizácia internou smernicou upravuje nakladanie s nebezpečným (nepriateľským / násilným) správaním na pracovisku (vrátane klientov, spolupracovníkov a nadriadených). c. Organizácia zriaďuje bezpečnostné tímy alebo bezpečnostné výbory na zabezpečenie dodržiavania bezpečnostnej politiky a postupov, ako poskytovať vzájomnú podporu počas a po incidente. d. Organizácia rozvíja a implementuje systém na dokumentáciu a sledovanie prípadov ohrozenia, násilia a škody na majetku. Tento systém podávania správ by mal umožniť analýzu dát o type incidentov a mieste ich výskytu. e. Organizácia pravidelne zhromažďuje, vyhodnocuje a šíri informácie o všetkých bezpečnostných rizikách, vrátane napadnutia, vyhrážania, týrania a rozvíja stratégie pre ich riadenie za pomoci prípadových konzultácii, tréningov, vzdelávania a rozvoja bezpečnostnej politiky. f. Školský sociálny pracovník absolvuje každoročný tréning (alebo prípadovú supervíziu podľa potreby), ktorý udržiava a rozvíja jeho schopnosť bezpečne pracovať.

VI.2	Proaktívny preventívny prístup k manažmentu násilia a bezpečnostných rizík.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia využíva pri realizácii preventívnych aktivít dostupné informácie, ktoré analyzuje a následne určuje postup, vďaka ktorému je možné obísť alebo sa vyhnúť bezpečnostným incidentom.</i>b. <i>Pracovné kancelárske prostredie školského sociálneho pracovníka aktívne podporuje bezpečnostné opatrenia (napr. možnosť ľahkého opustenia priestorov v potenciálne násilných situáciách, prístup k poplašným systémom, prístup do otvorených stretávacích priestorov, dobre osvetlené chodby a pod.)</i>c. <i>Organizácia zavádza technológiu, ktorá vhodne a účinne minimalizuje bezpečnostné riziká (napr. interné systémy varovania, ktoré možno aktivovať prostredníctvom „alarmových“ tlačidiel v kanceláriách alebo mobilných zariadení; bezpečnostné kamery; pracovné mobilné telefóny a pod.).</i>d. <i>Pri zavádzaní bezpečnostnej technológie organizácia zvažuje jej obmedzenia, ako aj právne a etické dôsledky jej použitia.</i>e. <i>Zamestnanci organizácie sú vyškolení, ako používať bezpečnostné systémy správne.</i>
------	---	---

VI.3	Hodnotenie bezpečnostných rizík práce v teréne je implementované.	<ul style="list-style-type: none">a. Školský sociálny pracovník je vyškolený v používaní nástroja posúdenia rizík a vykonáva hodnotenie rizík pred každou návštevou v teréne.b. Pri identifikovaní bezpečnostného rizika je vytvorený bezpečnostný plán a podľa potreby sa upraví aj plánovanie celého prípadu a akčného plánu pre zníženie alebo minimalizáciu bezpečnostných rizík.c. Ak je bezpečnostné riziko posúdené ako príliš veľké, alebo nie je možné toto riziko minimalizovať použitím bežných bezpečnostných opatrení, školský sociálny pracovník má možnosť uviesť svoje obavy a vypracovať alternatívny plán, pokiaľ nebude riziko minimalizované alebo pokým nebude mať školský sociálny pracovník k dispozícii dostatočnú podporu (napr. sprevádzanie kolegom alebo nadriadeným, doprevádzanie príslušníkom polície, zmenu času návštevy, zmenu miesta návštevy na bezpečnejšie miesto konania stretnutia, alebo odklad návštevy).d. Školský sociálny pracovník, ktorý ide do terénu, zabezpečí, aby jeho kolegovia v kancelárii (nadriadený, spolupracovníci) vedeli o jeho pobyte v teréne a o jeho plánoch.e. Organizácia rozvíja a prísne dodržiava opatrenia, ktoré podporujú overenie bezpečnosti pracovníka v teréne a ktoré preukazujú, že školský sociálny pracovník bezpečne ukončil svoje návštevy.
------	---	---

VI.4	Sledovanie násilia alebo urážok a práca s incidentmi je súčasťou bezpečnostnej politiky organizácie.	<ul style="list-style-type: none">a. <i>Organizácia rozvíja politiky a pravidlá na sledovanie násilia alebo urážok, účelom ktorých je zlepšenie aktuálneho stavu obetí a zabránenie budúcim incidentom.</i>b. <i>Organizácia poskytuje krízovú a/alebo kontinuálnu podporu pre zamestnancov, ktorí zažijú ťažké alebo traumatické okolnosti v priebehu výkonu svojej práce.</i>c. <i>Organizácia má vytvorené mechanizmy, ktoré zhrňajú poskytnutie okamžitej pomoci po incidente pre zamestnancov; posúdenie potreby lekárskeho zásahu a zabezpečenie lekárskej pomoci; vypočúvanie zamestnancov a svedkov incidentu; vypracovanie správy o incidente, vytvorenie bezpečnostného plánu v reakcii na incident; ponúknutie technickej a právnej pomoci v prípade potreby; poskytnutie finančnej náhrady za spôsobené škody na majetku; odporúčanie dobrovoľného využitia vhodných benefitov zamestnaneckého programu; vykonanie kontroly bezpečnostnej politiky a opatrení s cieľom zaistiť ich kvalitu a pod.</i>
------	--	---

8. Nástroj na sebahodnotenie pre poskytovateľov služieb školskej sociálnej práce

Ponúkaný nástroj na sebahodnotenie v oblasti napĺňania Štandardov kvality má pre poskytovateľov služieb viacero využití. Poskytovatelia služieb môžu s jeho pomocou:

- zhodnotiť, plánovať a poskytovať služby podľa dohodnutých Štandardov kvality
- vykonávať priebežné sebahodnotenie na účely neustáleho zlepšovania
- nastaviť a udržiavať vysokú úroveň kvality poskytovaných služieb
- vytvoriť a používať ukazovatele na meranie kvality vo všetkých aspektoch organizácie.

Ponúkaný nástroj na sebahodnotenie sa používa v spojení so Štandardami kvality ako vnútorný hodnotiaci nástroj.

Samotný nástroj je rozdelený do troch častí:

- ČASŤ A: Formulár sebahodnotenia
- Časť B: Zostavenie akčného plánu
- Časť C: Monitorovacia správa o napĺňaní akčného plánu.

ČASŤ A: Formulár sebahodnotenia

Jeho účelom je pomôcť poskytovateľom služieb školskej sociálnej práce posúdiť, nakoľko ich organizácia napĺňa Štandardy kvality a či je tu priestor na zlepšenie v niektorej oblasti. Pri sebahodnotení pomocou formulára je potrebné zvážiť úroveň napĺňania jednotlivých štandardov (napríklad bod I.1 Štandardov kvality), za pomoci posúdenia ukazovateľov naplnenia daného štandardu, ktoré sa k nemu viažu (body a. – g.).

Jednotlivé ukazovatele naplnenia daného štandardu ponúkajú návod, ako naplniť daný štandard. Tieto ukazovatele sú k dispozícii, aby priblížili príslušný kontext a súvislosti jednotlivých štandardov kvality. Je potrebné poznamenať, že neexistuje jediná správna politika, postup alebo cesta k dosiahnutiu kvality pre jednotlivé štandardy. Preto organizácie môžu vytvoriť a používať vlastné primerané ukazovatele na meranie kvality poskytovaných služieb.

ČASŤ B: Zostavenie akčného plánu

Formulár akčného plánu možno použiť na určenie opatrení, ktoré je potrebné prijať s cieľom zlepšiť postupy poskytovaných služieb v súlade so Štandardami kvality a koncepciou neustáleho zlepšovania.

Formulár akčného plánu môžu poskytovatelia služieb školskej sociálnej práce využiť ako pomôcku pri vytváraní operačných plánov a môže byť rovnako užitočný aj na účely reportovania pokroku v procese zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

ČASŤ C: Monitorovacia správa o napĺňaní akčného plánu

Formulár monitorovacej správy možno použiť na monitorovanie činností, ktoré prebiehajú s cieľom skvalitniť poskytované služby v súlade so Štandardami kvality a koncepciou neustáleho zlepšovania.

Táto monitorovacia správa o napĺňaní akčného plánu môže byť použitá pri posudzovaní napĺňania operačných plánov a pri podávaní správ nadriadeným, zainteresovaným stranám či priaznivcom.

ČASŤ A: FORMULÁR SEBAHODNOTENIA

Stručne popíšte svoju organizáciu

Zamyslite sa nad službami, ktoré Vaša organizácia ponúka a nad vnútornými procesmi a postupmi, ktoré používate pri poskytovaní týchto služieb. Stručne ich popíšte.

I. OBLASŤ: PRÍSTUP KU KLIENTOM

Definícia: Organizácia služby školskej sociálnej práce zameriava na napĺňanie identifikovaných potrieb klientov a poskytovanie pomoci pri riešení sociálnych problémov, pričom kladie veľký dôraz aj na vykonávanie činností zameraných na prevenciu rizikového správania a sociálno-patologických javov ohrozujúcich žiakov.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	častočne naplnené	nesplnené
I.1 Poskytovanie služieb školskej sociálnej práce sa realizuje v súlade s pravidlami a podmienkami daných služieb ako reakcia na potreby klientov a spoločnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.2 Ochrana osobných údajov klientov, dôvernosti poskytnutých informácií a ďalších práv klientov je zabezpečená.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.3 Poskytované služby školskej sociálnej práce sú apolitické, nediskriminujúce a rešpektujúce kultúrne, duchovné, etnické, vekové, rodové, zdravotné a sociálno-ekonomické pomery klientov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.4 Služby školskej sociálnej práce sú kultúrne vnímavou a inkluzívnou praxou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.5 Proces práce s klientom prebieha v súlade s informovanými rozhodnutiami zo strany klienta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.6 Klient je vedený k svojpomoci, k obnoveniu dôvery vo vlastné schopnosti a k aktívnej participácii na riešení vlastných problémov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I.7 Distribúcia a následná starostlivosť o klienta je vykonávaná v spolupráci a v súlade so záujmami a potrebami klienta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard:

je naplnený

ešte nie je naplnený

nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispievajú k naplneniu daného štandardu kvality.

II. OBLASŤ: POSKYTOVANIE SLUŽIEB

Definícia: Organizácia poskytuje služby školskej sociálnej práce, ktoré sú formované poznatkami vedeckých výskumov a osvedčenými skúsenosťami, sú evidované a podliehajú priebežnej kontrole.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	čiastočne naplnené	nesplnené
II.1 Miesto poskytovania služieb školskej sociálnej práce vytvára predpoklady pre kvalitné poskytovanie služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.2 Hodnotenie a zvyšovanie efektivity poskytovania služieb školskej sociálnej práce je kontinuálne zabezpečené.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.3 Zbieranie, spracovávanie a uchovávanie údajov sa realizuje v súlade s etickými a právnymi predpismi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.4 Informácie o poskytovaných službách sú systematicky sprístupňované klientom, odbornej verejnosti aj ďalším zainteresovaným stranám.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.5 Proces pre podávanie a spracovávanie sťažností je komplexný, efektívny a transparentný.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.6 Manažment rizík je implementovaný na všetkých úrovniach poskytovaných služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard: je naplnený ešte nie je naplnený nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispievajú k naplneniu daného štandardu kvality.

III. OBLASŤ: PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE

Definícia: Pracovníci dokážu preukázať svoju odbornú spôsobilosť vzťahujúcu sa k činnosti organizácie, výkon školských sociálnych pracovníkov je priebežne hodnotený a profesionálny rozvoj školských sociálnych pracovníkov je podporovaný.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	čiastočne naplnené	nesplnené
III.1 Poskytovanie služieb školskej sociálnej práce je zabezpečené odborným personálom s jasne definovanou náplňou práce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III.2 Riadenie a skvalitňovanie ľudských zdrojov je systematicky zabezpečené.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III.3 Podmienky pre poskytovanie služieb školskej sociálnej práce podporujú ich kvalitný výkon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard: je naplnený ešte nie je naplnený nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispejú k naplneniu daného štandardu kvality.

IV. OBLASŤ: LEGISLATÍVNO-ETICKÉ POŽIADAVKY

Definícia: Organizácia zodpovedne pristupuje k napĺňaniu právnych a etických požiadaviek pri poskytovaní služieb školskej sociálnej práce, s cieľom zabezpečiť bezpečnosť služieb a prevenciu vzniku bezprávia.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	čiastočne naplnené	nesplnené
IV.1 Legislatívne požiadavky súvisiace s poskytovaním služieb školskej sociálnej práce sú napĺňané na všetkých úrovniach poskytovaných služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV.2 Profesionálna etika školského sociálneho pracovníka je neoddeliteľnou súčasťou výkonu jeho práce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard: je naplnený ešte nie je naplnený nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispievajú k naplneniu daného štandardu kvality.

V. OBLASŤ: ROZVOJ SLUŽIEB

Definícia: Organizácia je manažovaná tak, aby podporovala inovácie, v súvislosti s meniacimi sa potrebami klientov služieb školskej sociálnej práce, zainteresovaných strán a spoločnosti.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	čiastočne naplnené	nesplnené
V.1 Kontinuálne zlepšovanie a zodpovedné poskytovanie služieb školskej sociálnej práce, je založené na vedeckých výskumoch, osvedčených skúsenostiach a spätnej väzbe od zainteresovaných strán.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V.2 Hodnotenie aktuálnosti poskytovaných služieb školskej sociálnej práce je integrálnou súčasťou kontinuálneho rozvoja a skvalitňovania služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V.3 Praktický výskum v školskej sociálnej práci je neoddeliteľnou súčasťou praxe a jeho výsledky sú využívané na zlepšenie kvality poskytovaných služieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard: je naplnený ešte nie je naplnený nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispejú k naplneniu daného štandardu kvality.

VI. OBLASŤ: BEZPEČNOSŤ PRI PRÁCI

Definícia: Organizácia zodpovedne pristupuje k uplatňovaniu práva na bezpečnosť svojich zamestnancov pri výkone ich povolania a aktívne podporuje vytváranie bezpečných pracovných podmienok.

Podporné štandardy	naplnené nad rámec	naplnené	čiastočne naplnené	nesplnené
VI.1 Organizačná kultúra podporuje bezpečnosť a ochranu svojich zamestnancov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI.2 Proaktívny preventívny prístup k manažmentu násilia a bezpečnostných rizík.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI.3 Hodnotenie bezpečnostných rizík práce v teréne je implementované.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VI.4 Sledovanie násilia alebo urážok a práca s incidentmi je súčasťou bezpečnostnej politiky organizácie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tento štandard:

je naplnený

ešte nie je naplnený

nie je aplikovateľný

Uvedte prosím merateľné ukazovatele kvality (kvalitatívne / kvantitatívne), ktoré môžu potvrdiť vaše celkové hodnotenie, alebo popíšte plánované opatrenia, ktoré prispejú k naplneniu daného štandardu kvality.

ČASŤ B: ZOSTAVENIE AKČNÉHO PLÁNU

Meno posudzovateľa: _____	
Pozícia posudzovateľa: _____	
Dátum sebahodnotenia: _____	Podpis riaditeľa: _____

Oblasť kvality	Požadované zlepšenie	Plánované opatrenia na zlepšenie kvality v tejto oblasti	Zodpovedná osoba	Časový rámec

ČASŤ C: MONITOROVACIA SPRÁVA O NAPLŇANÍ AKČNÉHO PLÁNU

Meno posudzovateľa: _____

Pozícia posudzovateľa: _____

Dátum sebahodnotenia: _____ Podpis riaditeľa: _____

Identifikovaná príležitosť pre zlepšenie (Oblasť kvality a sporný bod)	Prijaté opatrenia	Potreba ďalších opatrení (A/N)	Zodpovedná osoba

V súlade s koncepciou neustáleho zlepšovania, ak sú potrebné ďalšie opatrenia, prosím vypracujte pre požadované opatrenia nový akčný plán.

Slovo na záver

Škola ako inštitúcia zastáva primárne vzdelávaciu a výchovnú funkciu. V súčasnej dobe, s nárastom sociálno-patologických javov a rizikového správania u detí a mládeže, riešia učitelia popri zodpovednosti za výchovno-vzdelávací proces čoraz väčší balík sociálnych problémov. Aj napriek existujúcemu systému celoživotného vzdelávania učiteľov, na mnohé otázky a problémy nemajú odpovede, kompetencie, metodiky a väčšinou ani čas.

Z množstva odborných zamestnancov, ktorých by mohla mať škola k dispozícii podľa zákona č.317/2009 Z.z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (napr. školský psychológ, špeciálny pedagóg, školský logopéd, liečebný pedagóg, sociálny pedagóg), školy mávajú poväčšine iba špeciálneho pedagóga. Možnosť zamestnať odborného zamestnanca ako interného zamestnanca školy je vždy závislá od finančných možností konkrétnej školy a od uváženia a rozhodnutia riaditeľa, či zriaďovateľa konkrétnej školy.

Všetky vyššie spomenuté problémy na školách tak riešia buď výchovní poradcovia alebo triedni učitelia. Výchovní poradcovia však podľa súčasnej platnej legislatívy (zákon č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov) nie sú kompetenčne disponovaní, aby riešili dostatočne odborne a úspešne tieto problémy, ani triedni učitelia, ktorí navyše na to nemajú ani dostatok času. Triedny učiteľ, obzvlášť na 2. stupni ZŠ, nemá dostatok času, aby vzniknutý problém riešil včas a primerane jeho vážnosti, nakoľko niekedy učí vo svojej triede iba 1 hodinu do týždňa a triednické hodiny sú po vyučovaní, kedy sú už žiaci unavení a chceli by byť radšej doma.

Školy často spolupracujú s centrami pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie, so špeciálno-pedagogickými poradňami, s pedagogicko-psychologickými poradňami. Tieto vykonávajú pre školy diagnostiku, prácu s problémovými žiakmi a tiež preventívne aktivity.

Práve tu často nastávajú problémy. Preventívne aktivity by mali byť vykonávané v rámci celého triedneho kolektívu, ale pre administratívu s tým spojenú, nie všetci rodičia žiakov k tomu dajú súhlas a tak sa často stáva, že sa táto aktivita nemôže uskutočniť.

Zároveň v tíme školských odborných zamestnancov chýba odborník, ktorý by svoju pomoc zameriaval na podporu sociálneho fungovania žiakov a efektívne pôsobenie na úrovni sociálneho prostredia – školy, rodiny a komunity. Práve sociálny pracovník pri poskytovaní pomoci ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácii vychádza z ekologickej perspektívy a svojou intervenciou prispieva k nachádzaniu rovnováhy medzi potrebami a očakávaniami klientov a sociálneho prostredia, v ktorom ľudia uspokojujú svoje potreby.

Systém školstva a formálne vzdelávanie detí a mládeže prechádzajú podobne ako iné systémy reformami a sú predmetom politických, odborných i laických diskusií. Dôležitým argumentom pre začlenenie sociálnych pracovníkov do multidisciplinárneho tímu pracovníkov v školstve sú údaje o aktuálnych charakteristikách a potrebách žiakov a ich rodičov a proces inklúzie v školstve. Všeobecne je možné konštatovať, že pribúda počet žiakov v náročných životných a rodinných situáciách, so sociálnym znevýhodnením či s odlišným kultúrnym zázemím. Samostatným okruhom argumentov je aj téma práv dieťaťa, ktorá by nemala byť len deklarovaná, ale aj napĺňaná na úrovni zodpovedajúcej európskemu štandardu.

Spracovanie predkladaného dokumentu *Štandardov kvality služieb školskej sociálnej práce* je jedným z postupných krokov smerujúcich k etablovaniu školskej sociálnej práce na Slovensku. Pri vytváraní týchto Štandardov kvality sme si často uvedomovali, koľko práce nás ešte čaká, aby sme školskú sociálnu prácu etablovali na Slovensku tak, aby sme naplnili predkladané Štandardy kvality vo všetkých oblastiach.

Nebude to ľahké, ale je to možné dosiahnuť. A predkladané Štandardy kvality budú pri tejto snahe dobrým a užitočným sprievodcom.

Použitá literatúra a zdroje

Australian Association of Social Workers: PRACTICE STANDARDS, Canberra, 2013. ISBN: 978-0-9808661-9-3, (online) 1.3.2019

<https://www.aasw.asn.au/document/item/4551>

Australian Association of Social Workers: PRACTICE STANDARDS for School Social Workers, 2008, (online) 1.3.2019

<https://www.aasw.asn.au/document/item/814>

Gymerská, M.; Zlevská, D.; Madro, M.; Fibichová, J.; Vincová, K.; Hric, F.: Štandardy kvality dištančných služieb pomoci, Inštitút prijatia, 2015. (online) 1.3.2019

<https://www.ipcko.sk/wp-content/uploads/2018/08/%c5%a0tandardy-kvality-di%c5%a1tan%c4%8dn%c3%bdch-slu%c5%beieb-pomoci.pdf>

Kooperationsverbund Schulsozialarbeit – In Zusammenarbeit mit Landesarbeitsgemeinschaften Schulsozialarbeit: Schulsozialarbeit – Anforderungsprofil für einen Beruf der Sozialen Arbeit, 2015. ISBN 978-3-944763-18-7, (online) 1.3.2019

http://www.kv-schulsozialarbeit.de/Anforderungsprofil_Schulsozialarbeit_2015.pdf

LAG JUGENDSOZIALARBEIT Baden-Württemberg: Standards von Schulsozialarbeit, (online) 6.10.2019,

http://www.lag-jugendsozialarbeit-bw.de/files/2016-11-30-Standards_Schulsozialarbeit_LAG-JSA-BW.pdf

Landratsamt Breisgau Hochschwarzwald Soziales und Jugend, Jugendamt: Qualitätsstandards für Schulsozialarbeit, 2015, (online) 1.3.2019

https://www.breisgau-hochschwarzwald.de/pb/site/Breisgau-Hochschwarzwald/get/params_E1933812900/848926/20150326_Qualit%C3%A4tsstandards_Schulsozialarbeit.pdf

Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen Kaiser-Friedrich Str. 5a: Standards der Schulsozialarbeit an allgemein-bildenden Schulen, die den Abschluss der Berufsreife anbieten, Mainz, 2012, (online) 1.3.2019

https://bm.rlp.de/fileadmin/mbwwk/Publikationen/Bildung/Schulsozialarbeit_Standards.pdf

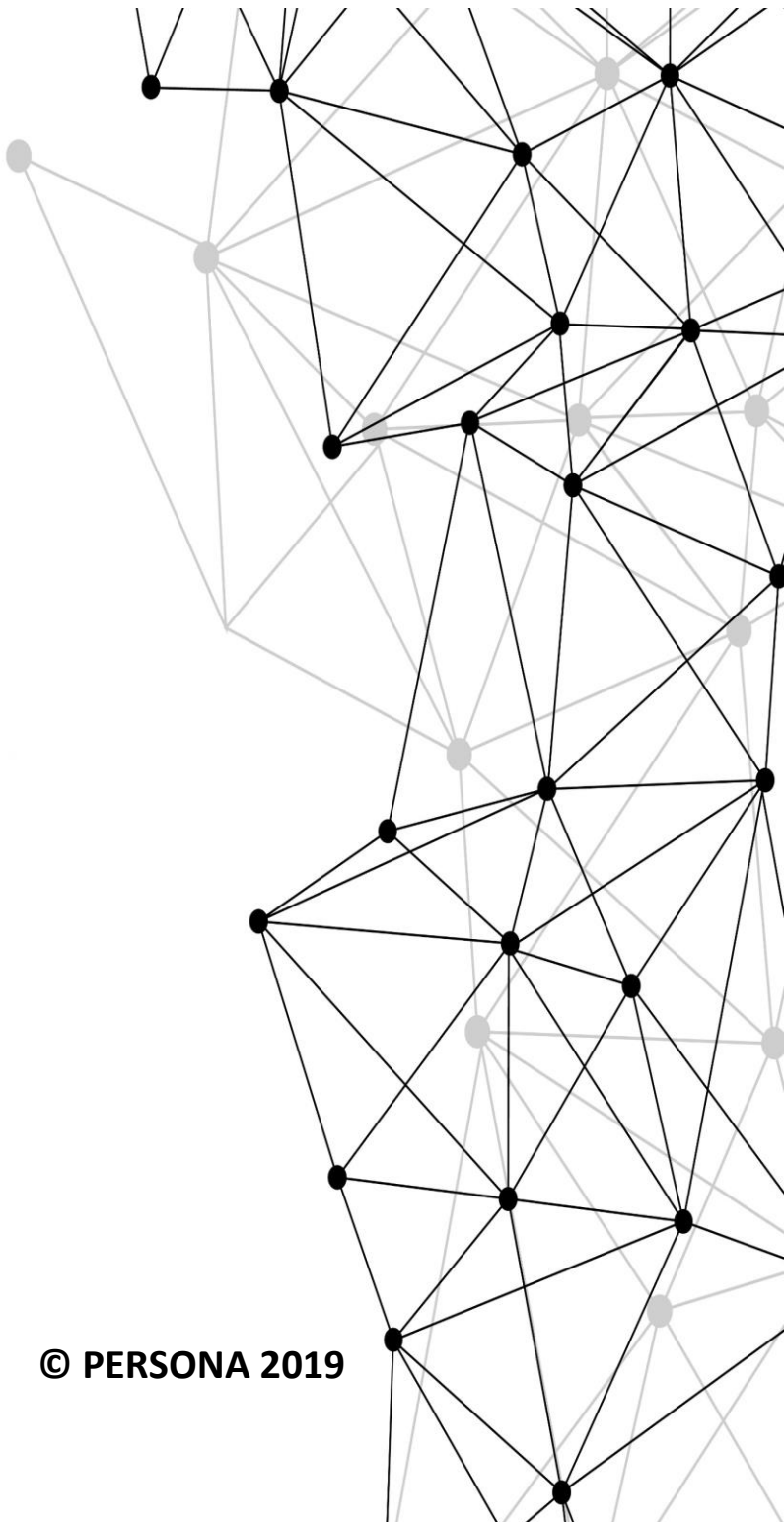
Mydlíková, E. a kolektív. Štandardy kvality sociálneho poradenstva. Bratislava: ASSP, 2005. 100 s. ISBN 80-969215-2-5, (online) 2.9.2019
http://www.assp.sk/files/standardy_kvality_socialneho_poradenstva.pdf

National association for social workers: Standards for School Social Work Services, NASW, 2012. (online) 6.10.2019
<https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=1Ze4-9-Os7E%3D&portalid=0>

Onrdušková, E.; Pružinská, J.: Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčených komunitách, 2015. ISBN 978-80-970110-2-4, (online) 1.3.2019
https://www.minv.sk/swift_data/source/romovia/np_tsp/prilohy_oznamenia/Priloha_8_Oznamenania_Standardy_TSPaTP.pdf

Quality Framework for Telephone Counselling and Internet-based Support Services. Australian Government – Department of Health and Ageing, 2008. 44 s. ISBN 1-74186-852-1

Straková, M.; Čermáková, K. Štandardy kvality sociálnych služieb – príručka pro uživatele. Ministerstvo práce a sociální věci ČR, 2008. (online) 2.9.2019
http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf



© PERSONA 2019