

Supervízia a kvalita sociálnych služieb

Supervision and quality of social services

Eva Halušková, Lenka Kleskeň

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Recenzent/Review: PhDr. Monika Katunská, MBA

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave

Submitted/Odoslané: 04. 12. 2018

Accepted/Prijaté: 09.01.2019

Abstrakt: Supervízia ako jedna z podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby je upravená v zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov. Realizácia supervízie v sociálnych službách predstavuje významný zdroj profesionálnej podpory pre pracovníkov v sociálnych službách, ktorý napomáha nielen profesionálnemu rozvoju spôsobilostí, verifikovaniu správnosti postupov, hľadaniu alternatív, ale aj ochrane pomáhajúceho profesionála voči syndrómu vyhorenia, udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane prijímateľa sociálnych služieb pred poškodením a zároveň k efektívnejšiemu výkonu sociálnej služby. Supervízia zastáva dôležitú úlohu pri zachovávaní dobrých štandardov práce, zvyšovaním kvality poskytovaných služieb a tým aj napĺňaním profesijných hodnôt.

Kľúčové slová: Supervízia. Sociálne služby. Kvalita sociálnych služieb. Program supervízie. Supervízor.

Abstract: Supervision like a one from conditions of quality provided social service is adapted in a law number. 448/2008 about social service in its wording later regulations. Implementation of supervision in social services represents important source of professional support for workers in social services which helps not only professional development of capabilities, the verification of the correctness of procedures, the search for alternatives, but also the protection of a helping professional against the burnout syndrome, the maintenance and improvement of the profession, the protection of the recipient of social services from damage and the more efficient performance of the social service.

Supervision plays an important role in maintaining good standards of work, higher quality of the services provided and thereby fulfilling professional values.

Key words: Supervision. Social services. Quality of social services. The program of supervision. Supervisor.

Úvod

Súčasťou historicky prvej samostatnej právnej úpravy sociálnych služieb – zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 44/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov – sa s účinnosťou **od 1. januára 2009** stala na Slovensku aj problematika kvality sociálnych služieb. Spočiatku všeobecné rámce pre vytváranie kvality a pre hodnotenie jej podmienok sa v priebehu rokov bližšie špecifikovali a rozpracovali do podoby účinnej od 1. januára 2014 ako **hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby**. Pre uvedené účely sú v zákone vymedzené tak podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby (príloha č. 2, časť A zákona), ako aj pravidlá pre ich hodnotenie ako originálnej pôsobnosti MPSVR SR (§104 v nadväznosti na komplexnú prílohu č. 2 zákona).

Špecifikom národnej situácie od roku 2009 bolo, že kým poskytovatelia mali od začiatku povinnosti napĺňať kritériá kvality ustanovené zákonom, výkon hodnotiteľskej činnosti podľa zákona sa opakovane posúval (najnovšie k 1. septembru 2019). Ako dôvod sa uvádzala snaha pripraviť a odborne podporiť poskytovateľov pre výkon kvalitných sociálnych služieb podľa požiadaviek zákona, a zároveň, vytvoriť zodpovedajúce organizačné a personálne predpoklady pre začatie hodnotiteľskej činnosti, vrátane odbornej prípravy a metodologickej podpory hodnotiteľov (interných aj externých).

Súčasťou sociálno-politického vývoja na úseku kvality sociálnych služieb bolo aj uznanie záujmu o jej zvyšovanie ako národnej priority a jej zakomponovanie do dokumentu „Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020“ (2014) so stanoveným merateľným ukazovateľom, „do roku 2020 bude 60% hodnotených poskytovateľov spĺňať podmienky kvality výborne alebo veľmi dobre“ (priorita č. 2.4 dokumentu). Ako predpoklad dosiahnutia tejto priority bola identifikovaná potreba podpory poskytovateľov sociálnych služieb pri napĺňaní jednotlivých kritérií a štandardov kvality v stanovených oblastiach.

1 Právna úprava supervízie v zákone o sociálnych službách

Podľa § 9 ods. 12 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby **vypracovať** a **uskutočňovať program supervízie**. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na sociálne služby na podporu zosúladovania rodinného života a pracovného života, v zariadení starostlivosti o deti do troch rokov veku dieťaťa a na sociálne služby akými sú : prepravná služba, sprievodcovská služba a predčitateľská služba, tlmočnícka služba, sprostredkovanie tlmočnickej služby, sprostredkovanie osobnej asistencie, požičiavanie pomôcok, denné centrum, jedáleň, pracovňa a stredisko osobnej hygieny. Nepopierame však, že aj v týchto druhoch sociálnych službách môže za istých podmienok dôjsť k potrebe supervízie, preto zdôrazňujeme, že zákon síce povinnosť supervízie v týchto prípadoch neukladá, no ani nezakazuje. V prípade potreby môžu prevádzkovatelia vyššie uvedených sociálnych služieb tiež dobrovoľne vyhľadať a využiť služby supervízora. Zákonná povinnosť realizovať supervíziu sa vzťahuje na tieto druhy sociálnych služieb: nocľaháreň, útulok,

domov na pol ceste, nízkoprahové denné centrum, zariadenie núdzového bývania, zariadenie podporovaného bývania, zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby, rehabilitačné stredisko domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie, denný stacionár, opatrovateľská služba, monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií, odľahčovacia služba, pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností, poskytovanie sociálnej služby v integračnom centre. Právna úprava ustanovuje povinnosť supervíziu pri vybraných druhoch sociálnych služieb nielen uskutočňovať, ale aj vypracovať jej podrobný program, s cieľom zvýšiť profesionálne kompetencie, zlepšiť vzťahy medzi spolupracovníkmi, zabezpečiť ochranu prijímateľov sociálnej služby pred nekompetentnými zásahmi odborných zamestnancov a hľadať možnosti, ako pracovať s prijímateľmi v ich najlepšom záujme. Medzi ďalšie pozitívne dopady supervízie v sociálnych službách patrí zlepšenie postojov a vzťahov zamestnancov k prijímateľom sociálnych služieb a následné zvýšenie kvality poskytovanej služby. Cieľ supervízie je rovnako zameraný na predchádzanie vzniku syndrómu vyhorenia

prostredníctvom individuálnej a skupinovej formy a prostredníctvom metód supervízie predchádzať omylom a chybám predovšetkým odborných a vedúcich zamestnancov.

Zariadenia sociálnych služieb môžu na vypracovanie supervízneho plánu/programu kontrahovať supervízora. Kvalitný supervízor by mal nielen realizovať kvalitnú supervíziu, ale aj vedieť vypracovať kvalitný a predovšetkým realizovateľný plán/program supervízie. V záujme zabezpečiť kvalitu a odbornosť sa v právnej úprave ustanovujú požiadavky na kvalifikačné predpoklady na vykonávanie jednotlivých profesií v sociálnych službách, okrem iných aj na supervízora.

1.1 Kvalita supervízora/Kvalifikačné predpoklady

Kvalifikačné predpoklady pre profesiu supervízor sú určené požadovaným vysokoškolským vzdelaním prvého alebo druhého stupňa a to v študijnom odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo, sociálna pedagogika, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, psychológia a akreditovanom podľa osobitného predpisu (príslušný študijný program mohol byť absolvovaný aj v zahraničí). Novela zákona o sociálnych službách vykonaná s

účinnosťou od 1. januára 2018 zákonom č. 331/2017 Z. z. v rámci plnenia kvalifikačných predpokladov potrebných na vykonávanie pracovnej činnosti supervízora v oblasti sociálnych služieb novo ustanovila požiadavku minimálneho časového rozsahu absolvovania odbornej akreditovanej prípravy supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce v rozsahu 240 hodín, a to popri splnení podmienky vysokoškolského vzdelania vo vyššie vymedzených študijných programoch. Novelizovaná právna úprava vychádzala z potreby precizovania potrebného vzdelania, a to zosúladením požiadaviek kladených na supervízora aj s inými právnymi úpravami v rámci odvetvovej pôsobnosti (zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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). Pridanie časového rozsahu odbornej akreditovanej prípravy napĺňa a spĺňa legislatívne stanovené kvalifikačné predpoklady, zároveň prispieva ku kvalite poskytovanej služby.

1.2 Hodnotenie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby

Už spomenutou novelou zákona o sociálnych službách sa posunul aj začiatok časovej pôsobnosti výkonu hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby ministerstvom od 1. septembra 2019 (§ 110d zákona o sociálnych službách). Zároveň sa novo vytvorila právna možnosť zriaďovania a zrušovania detašovaných pracovísk ministerstva aj na plnenie úloh súvisiacich s hodnotením podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby (§ 79 ods. 1 písm. e zákona o sociálnych službách). Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sa hodnotia podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Štandardy kvality sú popísané v jednotlivých oblastiach, pričom v rámci 2. oblasti Procedurálne podmienky 2.10 Kritérium : Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby, pričom indikátor s najvyššou váhou 3 znie: „Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb a aktívne ich realizuje. Pravidelná supervízia, na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre

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

3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so

všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia sa zameriava na pravidlá a procesy ďalšieho vzdelávania a odborného rastu tých, ktorí po ukončení adaptačného procesu zostávajú u poskytovateľa sociálnych služieb ako perspektívna pracovná sila. Aj títo zamestnanci, v ktorých je potenciál, potrebujú neustály záujem a starostlivosť o kvalifikáciu. V nadväznosti aj na osobný a odborný rast môže byť naplnený východiskový predpoklad, že kvalitné sociálne služby sa vykonávajú postupmi zodpovedajúcimi najnovším poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb (§2 zákona o sociálnych službách).

V sociálnych službách, rovnako ako v ktoromkoľvek inom odvetví platí, že nespokojný zamestnanec nemôže dlhodobo vyrábať také tovary alebo poskytovať také služby, ktoré by boli kvalitné a uspokojovali by potreby a očakávania zákazníkov, v sociálnych službách prijímateľov a ich rodiny (Repková, 2001).

Spokojnosť zamestnanca je často priamo úmerná jeho profesijnému a kariérnemu rastu, ktorého súčasťou je aj tzv. starostlivosť o kvalifikáciu. V rámci nej sa vedenie organizácie, rovnako sám

zamestnanec, starajú o ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnanca v súlade s platnou legislatívou, víziou, poslaním a cieľmi organizácie, rovnako v súlade s osobnými cieľmi zamestnanca.

Odborná spôsobilosť je splnenie kvalifikačných predpokladov pre výkon určitého povolania. Kvalifikačné predpoklady pre výkon jednotlivých pracovných činností (povolání) v sociálnych službách sú presne definované (vymedzené) zákonom.

3.4 Kritérium : Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Potreba supervízie v sociálnych službách reflektuje náročnosť práce v tomto sektore. Preto supervíziu môžeme charakterizovať ako najúčinnnejšiu metódu predchádzania syndrómu vyhorenia, ktorý sa prejavuje zväčša zníženou citlivosťou k prijímateľom sociálnych služieb. Predstavuje veľmi efektívnu metódu učenia sa. V rámci dobrej praxe supervízie je dôležité zabezpečiť „iný pohľad“ nezávislého a kvalifikovaného odborníka supervízora nielen pre jednotlivého zamestnanca, ale aj pre skupiny zamestnancov (podľa vykonávanej odbornej činnosti), či pre organizáciu ako takú a jej vedenie. Všetky tieto úrovne sú súčasťou systému supervízie a v konečnom efekte by sa mali premietat' do kvality

sociálnej služby, a tým do kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Aj preto má Kritérium 3.4 v bodovaní dôležitosti najvyššiu váhu 4.

Zabezpečovanie supervízie u poskytovateľov sociálnych služieb sa považuje za kľúčové kritérium z hľadiska budovania a udržiavania kvalitnej sociálnej služby pre prijímateľov, rovnako pre zabezpečovanie kvalitných podmienok pre prácu zamestnancov a pre ich odborný rast. Supervízia je súčasťou etickej, právnej a odbornej orientácie poskytovateľa sociálnych služieb.

Zákon o sociálnych službách tak, ako sme už spomínali, zaväzuje poskytovateľov vybraných druhov sociálnych služieb k príprave, realizácii a vyhodnocovaniu komplexného plánu supervízie. Komplexnosť spočíva v zameraní supervízie na rozličné organizačné úrovne (organizácia ako celok, vedenie organizácie, skupiny zamestnancov, jednotliví zamestnanci/), v rôznorodosti jej foriem (napr. skupinová a individuálna supervízia) a v potrebe jej pravidelného vyhodnocovania. Problémy, ktoré majú organizácie poskytovateľov sociálnych služieb so systémom supervízie, nespočívajú len v jej nedostatočnom zdrojovom krytí. Často ide aj o neznalosť poslania, cieľov a možností supervízie, jej vnímania ako nariadenej kontroly „zhora“,

či naopak ako všelieku na problémy konkrétnych poskytovateľov sociálnych služieb.

1.3 Program/Plán supervízie

Zákon o sociálnych službách, bližšie nešpecifikuje program supervízie. Pojmy „plán supervízie“ a „program supervízie“ sú obsahovo synonymické, platná legislatíva ich však používa nejednotne. Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ako aj zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách hovoria o programe supervízie, zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách však v prílohe č. 2 (ktorej súčasťou sú aj kritériá upravujúce systém supervízie v zariadeniach sociálnych služieb) hovorí o supervíznom pláne. Minimálne náležitosti programu supervízie ustanovuje § 3 vyhlášky č. 103/2018 Z. z. ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, účinnou od 01.04.2018 do 31.12.2019 (1 rok).

Podľa spomínanej vyhlášky program supervízie obsahuje tieto náležitosti:

- a) cieľ supervízie,
- b) formy supervízie,
- c) celkový plánovaný počet hodín supervízie v kalendárnom roku, z toho počet hodín
 1. internej supervízie,
 2. externej supervízie,
 3. individuálnej supervízie, skupinovej supervízie alebo supervízie organizácie,
- d) počet osôb, pre ktoré sa vykonáva program supervízie,
- e) spôsob zabezpečenia supervízora a
- f) spôsob zhodnotenia programu supervízie.

Program supervízie pre organizáciu zvyčajne obsahuje : víziu a ciele organizácie, potreby pre ich naplnenie, spôsob realizácie supervízneho program, spôsob vyhodnocovania supervízneho programu a jeho aktualizáciu, finančné a iné podmienky programu (Schavel a kol., 2010).

Záver

Napĺňanie kvality v oblasti supervízie môže byť z rozličných dôvodov problematické. - Už v minulosti sa v oblasti sociálnych služieb supervízori stretávali s nevoľou poskytovateľov sociálnych služieb realizovať supervíziu, čo viedlo až k absencii supervízie v niektorých

zariadeniach sociálnych služieb, príp. bola supervízia realizovaná maximálne raz ročne ako „nutná jazda“. Často ide aj o nevedomosť poslania, cieľov supervízie, a jej vnímania ako „kontroly“, či naopak je spájaná s prehnaným očakávaním ako rýchlym vyriešením všetkých problémov. Veríme však, že zvyšovanie profesionalizácie prostredníctvom legislatívy a hodnotení podmienok kvality prispeje k udržiavaniu a zvýšeniu poskytovanej sociálnej služby, prispeje k spokojnosti zamestnancov, a predovšetkým prispeje k uspokojovaniu potrieb a kvalitnému životu prijímateľov sociálnych služieb.

Zoznam použitej literatúry:

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení nasledujúcich predpisov v znení nasledujúcich predpisov.

REPKOVÁ, Kvetoslava. 2015. Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská. Bratislava. 181 s.

SCHAVEL, Milan. 2010. Supervízia a jej využitie v sociálnej práci. VŠZaSP sv. Alžbety, n.o., Bratislava. 83 s. ISBN 978-80-89271-79-5.

Kontakt na autora:

Doc. Eva Halušková, PhD.

Ministerstvo práce, sociálnych vecí
a rodiny SR, Špitálska 4, 6, 8 | 816 43
Bratislava |

E-mail: evah.haluskova@gmail.com

PhDr. Lenka Kleskeň, PhD.

Ministerstvo práce, sociálnych vecí
a rodiny SR, Špitálska 4, 6, 8 | 816 43
Bratislava |

E-mail: lenka.klesken@gmail.com