



**ÚČEL A OBSAH POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY
STRATEGICKÁ VÍZIA, POSLANIE, HODNOTY A CIELE ŠPECIALIZOVANÉHO
ZARIADENIA AMBULANTNEJ FORMY OBČIANSKEHO ZDRUŽENIA
PRO BONO, GABČÍKOVO**

(k štandardu č. 1.1)

Interný predpis č.: 1.1.1/2023


Číslo verzie.: 01

Dátum platnosti: 18.01.2023

Dátum účinnosti: 20.01.2023

Závazné pre: všetkých zamestnancov špecializovaného zariadenia ambulanej formy Občianskeho združenia Pro Bono, Gabčíkovo;

Vypracoval:	Mgr. Dušan Pagáč, MBA Sociálny pracovník
Schválil:	Mgr. Silvia Czére, MBA Štatutárka špecializovaného zariadenia

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

História predchádzajúcich verzií			
Názov interného predpisu	Číslo verzie	Účinnosť od	Účinnosť do

Tento interný predpis ruší:

Tento interný predpis súvisí s:


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

Zmeny vykonané oproti predchádzajúcej verzii:

Zrušené časti:


Nové časti:

Do predošlej verzie boli pridané vety:

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

Obsah

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	4
2. VÍZIA ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA.....	4
3. POSLANIE ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA.....	5
4. HODNOTY ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA.....	6
5. SWOT ANALÝZA ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA.....	11
6. STRATEGICKÉ CIELE A OPERAČNÉ OPATRENIA NA ICH REALIZÁCIU	15
7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.....	18

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento interný predpis stanovuje účel a obsah poskytovania sociálnej služby a prístup k prijímateľovi sociálnej služby (ďalej aj „PSS“) v špecializovanom zariadení ambulantnej formy Občianskeho združenia Pro Bono, Gabčíkovo (ďalej len „špecializované zariadenie“ a „zariadenie“).
- 1.2. § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách stanovuje, že poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť štandardy kvality poskytovanej služby podľa prílohy č. 2 (Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby) zákona o sociálnych službách. Na ambulantné zariadenia sa nevzťahuje povinnosť plniť štandard 1.15.
- 1.3. Interný predpis dáva zadosť plneniu štandardu 1.1 (Príloha č. 2 - Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) podľa ktorého:


„Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán posudzovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňa a realizuje.

Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.“

2. VÍZIA ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA

- 2.1. Strategická vízia je obraz budúcnosti, ktorý zariadenie usiluje dosiahnuť v dlhšom časovom horizonte. Vyjadruje, kam sa chceme dostať, aké výsledky chceme dosahovať a ako chceme, aby nás vnímali naši prijímatelia sociálnej služby, partneri a komunita. Vízia pomáha zamestnancom aj vedeniu sústreďovať pozornosť na dôležité ciele, rozhodovať o krokoch, ktoré k nim vedú, a udržiavať jednotný smer rozvoja.
- 2.2. Našou **víziou** je byť uznávaným špecializovaným zariadením, ktoré je v regióne všeobecne známe kvalitou poskytovaných sociálnych služieb a dôverou svojich prijímateľov sociálnych služieb. Chceme byť inšpiratívnym a odborným lídrom v poskytovaní starostlivosti, ktorá vychádza z individuálnych potrieb našich prijímateľov sociálnych služieb, je založená na

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

zachovaní ich dôstojnosti, uznáva ich jedinečnú hodnotu a podporuje ich samostatnosť a zapojenie do komunitného života.


Chceme vytvárať empatické prostredie, v ktorom sa naši prijímatelia sociálnej služby cítia bezpečne, rešpektovaní, vypočutí a motivovaní k osobnému rastu aby mohli žiť plnohodnotný život vo svojom prirodzenom prostredí.

Súčasťou našej vízie je aj podpora profesionálneho rozvoja našich zamestnancov, ktorí budú vždy pripravení na nové výzvy a prístupy.



3. POSLANIE ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA

3.1. Poslanie špecializovaného zariadenia je stručné vyjadrenie základného účelu jeho existencie – prečo zariadenie funguje, komu slúži, aké potreby uspokojuje a akým spôsobom to robí. Poslanie zachytáva kľúčové hodnoty a záväzky, ktorými sa zariadenie riadi pri svojej každodennej činnosti. Poslanie poskytuje zamestnancom aj partnerom jasný zmysel práce,

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

pomáha orientovať rozhodovanie v bežných situáciách a slúži ako východisko pre formovanie cieľov, stratégií a opatrení v rámci rozvoja zariadenia.

3.2. Za naše poslanie považujeme, aby sme v rámci našej pôsobnosti poskytovali vysoko odbornú, empatickú a individuálnu špecializovanú ambulantnú sociálnu službu pre osoby od 18 rokov vyššie, pri zachovaní ich dôstojnosti a uznávaní ich ľudskej hodnoty, pretože veríme, že každý človek si zaslúži byť vnímaný a rešpektovaný ako jedinečná a cenná bytosť.


Za týmto účelom:

- našich prijímateľov sociálnej služby kladieme vždy do centra pozornosti, s rešpektom k ich dôstojnosti a hodnote,
- naša činnosť je zameraná na podporu sebestačnosti, aby prijímatelia sociálnej služby v čo najvyššej miere mohli zachovať svoje schopnosti, motiváciu a možnosť rozhodovať o svojom živote,
- naši zamestnanci pristupujú k prijímateľom sociálnej služby zodpovedne, odborne a profesionálne, sú dobre pripravení a sústavne vzdelávaní,
- zároveň tak robia s empatiou a s pochopením pre životnú situáciu prijímateľov sociálnej služby, s úctou k ich pocitom, túžbam a limitom,
- ku každému prijímateľovi sociálnej služby pristupujeme individuálne, rešpektujúc jeho potreby, možnosti a osobné ciele,
- vytvárame bezpečné, priateľské a podporujúce prostredie, v ktorom sa prijímatelia sociálnej služby cítia chránení, prijatí, vypočutí a podporení,
- podporujeme a umožňujeme kontakt s rodinou a komunitou, pretože veríme, že láskyplné vzťahy a spoločenské väzby sú kľúčom k fyzickému a psychickému zdraviu a k celkovej spokojnosti každého z nás,
- vedome zapájame prijímateľov sociálnej služby, ich rodiny a členov komunity do rozhodovacích procesov a plánovania sociálnej služby, lebo nám záleží na ich názore a chceme poskytovať naše služby k ich celkovej spokojnosti.

Cieľom nášho poslania je, aby každý, kto využíva naše služby, cítil, že nestráca svoju identitu, že je počúvaný a že dostáva podporu prispôbenú jeho potrebám — tým prispievame k dôstojnému, aktívnemu a sebestačnému životu v komunite.

4. HODNOTY ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA

4.1. Hodnoty špecializovaného zariadenia predstavujú základné presvedčenia a princípy, ktorými sa zariadenie riadi pri svojej činnosti, rozhodovaní a interakcii s prijímateľmi sociálnej služby, partnermi a verejnosťou. Hodnoty sú východiskom kultúry organizácie – určujú, čo považujeme za dôležité, ako pristupujeme k ľuďom a výzvam a akým spôsobom realizujeme svoje poslanie. Hodnoty pomáhajú zamestnancom aj vedeniu pochopiť očakávané správanie

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vázia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

a štandardy konania, podporujú dôveru a zodpovednosť a tvoria pevný základ pre budovanie identity zariadenia.

4.2. Hodnotami nášho zariadenia sú:

- vysoká kvalita poskytovania sociálnej služby
- zachovanie dôstojnosti prijímateľov sociálnej služby,
- uznávanie ľudskej hodnoty,
- individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby,
- prevencia sociálnej izolácie,
- bezpečné, priateľské a podporujúce prostredie,
- podpora sebestačnosti prijímateľov sociálnej služby,
- odborný prístup zamestnancov,
- empatický prístup zamestnancov

○ **Vysoká kvalita poskytovania sociálnych služieb**

V našom zariadení kladieme dôraz na vysokú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb, aby každý PSS cítil skutočnú podporu, bezpečie a profesionálnu starostlivosť. Našu prácu realizujeme v súlade s platnými štandardmi kvality sociálnych služieb, ktoré sú pre nás záväzným rámcom pre odborné, etické a efektívne poskytovanie pomoci.

Poskytovanie sociálnej služby na najvyššej úrovni pre nás znamená:

- systematicky naplňať odborné štandardy, ktoré zabezpečujú kvalitu, bezpečnosť a dôstojnosť pre každého PSS,
- využívať najmodernejšie postupy, overené metódy a pravidelné vzdelávanie našich pracovníkov,
- neustále zlepšovať naše procesy na základe hodnotení, spätnej väzby a individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.


Vďaka tomuto prístupu si naši PSS môžu byť istí, že každý aspekt poskytovaných služieb je premyslený, bezpečný a orientovaný na ich skutočnú pomoc a podporu. Kvalita pre nás nie je len záväzok – je to každodenná realita, ktorú žijeme v prospech tých, ktorým slúžime.

○ **Zachovanie dôstojnosti prijímateľov sociálnej služby:**

Zachovanie dôstojnosti každého PSS je jednou z kľúčových hodnôt, ktorou sa neustále riadime. Pre nás to znamená pristupovať ku každému človeku s úctou, rešpektom a účinnou podporou, pričom vždy berieme do úvahy jeho osobné potreby, názory a práva. Každý PSS je vnímaný ako jedinečná osobnosť s vlastnou životnou cestou, hodnotami a dôstojnosťou, ktorú si zaslúži ochraňovať a podporovať.

Zachovanie dôstojnosti pre nás znamená:

- rešpektovať osobnú integritu a súkromie každého PSS,

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vázia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

- podporovať jeho rozhodovanie a aktívnu účasť na dani vo svojom živote,
- komunikovať otvorene, láskavo a bez predsudkov,
- vytvárať prostredie, kde sa PSS cíti bezpečne, prijato a cenený.

Týmto prístupom nielen poskytujeme odbornú pomoc, ale predovšetkým budujeme dôveru a sebaúctu, ktoré sú základom kvalitného života. Dôstojnosť je pre nás viac než princíp – je to sľub, ktorý napĺňame každý deň.

○ **Uznávanie ľudskej hodnoty:**

V našom zariadení každého človeka vnímame ako jedinečnú osobnosť s vlastnou históriou, potrebami a dôstojnosťou, ktorá si zaslúži plné uznanie a rešpekt. Uznávanie ľudskej hodnoty je jednou z našich základných hodnôt a každodenných princípov, ktorými sa riadime pri práci s našimi prijímateľmi sociálnej služby.

Pre nás to znamená:

- vidieť a rešpektovať vnútornú hodnotu každého človeka, bez ohľadu na jeho životnú situáciu či obmedzenia,
- pristupovať ku každému PSS s empatickým porozumením, otvorenou komunikáciou a bez predsudkov,
- vytvárať prostredie, v ktorom sa PSS cítia prijímaní, vypočutí a akceptovaní takí, akí sú,
- podporovať ich v zachovaní sebavedomia, vlastnej hodnoty a životnej integrity.


Uznávanie ľudskej hodnoty nie je pre nás len slovné spojenie – je to praktický záväzok, ktorý napĺňame v každodenných stretnutiach, rozhodnutiach aj správani. Veríme, že každý človek má právo na rešpekt, úctu a plnohodnotný priestor v spoločnosti – a našou úlohou je tento priestor vytvárať a chrániť.

○ **Individuálny prístup ku každému prijímateľovi sociálnej služby**

Individuálny prístup ku každému PSS nie je len fráza – je to princíp, ktorý uplatňujeme v každom kroku našej práce. Každému PSS venujeme čas a starostlivosť pri poznávaní jeho potrieb, možností, životného príbehu a očakávaní. Na základe toho pripravujeme individuálne plány prijímateľov sociálnej služby, ktoré zohľadňujú schopnosti, záujmy, osobné ciele aj zdravotný stav prijímateľov.

Pre našich prijímateľov sociálnej služby to znamená:

- venovať pozornosť jedinečným potrebám každého jednotlivca, nie „univerzálnemu“ riešeni,
- komunikovať s pochopením, trpezlivosťou a otvoreným dialógom,
- zapájať PSS do rozhodovacích procesov týkajúcich sa jeho života a starostlivosti,
- úzko spolupracovať s rodinou a blízkymi, aby sme spoločne dosahovali lepšie výsledky,

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

- pravidelne hodnotiť a upravovať individuálne plány podľa aktuálnej situácie PSS.

Takýto osobný prístup nám umožňuje vytvárať prostredie, kde sa každý PSS cíti vypočutý, podporovaný a motivovaný napredovať vlastným tempom. Veríme, že skutočne kvalitná sociálna služba začína tam, kde je človek v centre pozornosti – so svojimi túžbami, možnosťami a dôstojnosťou.

○ **Prevenia sociálnej izolácie**

Sociálna izolácia môže viesť k pocitu osamelosti, zníženiu životnej kvality a zdravotným aj psychickým ťažkostiam – a preto aktívne pracujeme na tom, aby sa každý PSS cítil súčasťou spoločenstva, rešpektovaný a zapojený do spoločenského diania.

Naša prevencia sociálnej izolácie zahŕňa:

- Podporu udržiavania a rozvoja sociálnych väzieb – pomáhame prijímateľom sociálnej služby udržiavať kontakt s rodinou, priateľmi a širšou komunitou.
- Organizovanie spoločenských aktivít a podujatí, ktoré vytvárajú priestor na stretávanie, zdieľanie záujmov a vzájomnú podporu.
- Vytváranie podmienok pre osvojenie moderných foriem udržiavania kontaktov.
- Zapájanie prijímateľov sociálnej služby do komunitných aktivít mimo nášho zariadenia tak, aby sa cítili aktívnymi a rešpektovanými členmi spoločnosti.


Veríme, že široké sociálne väzby a pocit spolupatričnosti sú kľúčom k spokojnejšiemu a plnohodnotnému životu. Preto sa snažíme vytvárať prostredie, kde sa každý PSS cíti vítaný, vypočutý a zapojený – kde život nie je o prežívaní, ale o kvalitnej interakcii, radosi a zmysluplných vzťahoch.

○ **Bezpečné, priateľské a podporujúce prostredie**

V našom zariadení si zakladáme na tom, aby každý PSS mal možnosť žiť v prostredí, ktoré je bezpečné, príjemné a plne podporujúce jeho osobný rozvoj. Veríme, že kvalitná starostlivosť začína tam, kde sa človek cíti komfortne, rešpektovaný a chránený, a preto vytvárame priestor, v ktorom sa naši prijímatelia sociálnej služby môžu cítiť skutočne doma.

Bezpečné, priateľské a podporujúce prostredie u nás znamená:

- Fyzická bezpečnosť: naše priestory sú navrhnuté tak, aby zabezpečili pohodu a ochranu prijímateľov za každých okolností.
- Emocionálna podpora: vytvárame atmosféru, v ktorej sa ľudia cítia vypočutí a prijatí, bez strachu z odsudzovania.
- Úcta a dôstojnosť: každému PSS pristupujeme s rešpektom, zdvorilosťou a ľudskou úprimnosťou.
- Podporné vzťahy: náš personál je školený empatii, trpezlivosti a pozitívnej komunikácii – s cieľom budovať vzťahy založené na dôvere.

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

V takomto prostredí sa ľudia nielen cítia v bezpečí, ale aj rasteme spoločne – vytvárame komunitu, v ktorej každý PSS môže naplno rozvíjať svoj potenciál, cítiť úctu aj pochopenie.

○ **Podpora sebestačnosti prijímateľov sociálnej služby**

Podpora sebestačnosti prijímateľov sociálnej služby jedným z kľúčových prvkov, na ktorých stavíme každý deň. Naším cieľom je, aby naši PSS si udržali resp. nadobudli čo najväčšiu mieru samostatnosti, dôvery v seba a schopnosti aktívne riadiť svoj život. Preto smerujeme našu pozornosť nielen na poskytovanie starostlivosti, ale predovšetkým na posilňovanie schopností a zručností, ktoré prijímateľom sociálnej služby umožnia žiť s väčšou nezávislosťou.

Podpora sebestačnosti u nás znamená:

- Rozvoj praktických zručností: pomáhame prijímateľom získať a upevniť schopnosti potrebné pre každodenné aktivity – od osobnej starostlivosti až po orientáciu v bežných životných situáciách.
- Podpora rozhodovania: povzbudzujeme prijímateľov sociálnej služby, aby sa aktívne podieľali na rozhodnutiach, ktoré sa týkajú ich života, od výberu aktivít až po plánovanie denného režimu.
- Posilňovanie dôvery v seba: prostredníctvom povzbudzujúceho prístupu a úspechov pri dosahovaní osobných cieľov pomáhame prijímateľom sociálnej služby budovať sebadôveru a vnútornú silu.
- Podpora sociálnych a komunitných väzieb: pomáhame prijímateľom sociálnej služby nadväzovať kontakty a zapájať sa do aktivít, ktoré rozširujú ich sociálne zručnosti a prinášajú pocit spolupatričnosti.


Podpora sebestačnosti pre nás znamená nespoliehať sa na pasívnu pomoc, ale viesť prijímateľov sociálnej služby k aktívnemu, zmysluplnému a dôstojnému životu. Veríme, že každý človek dokáže viac, než si myslí – stačí mu vytvoriť bezpečný priestor, trpezlivú podporu a dôveru v jeho potenciál.

○ **Odborný prístup zamestnancov**

V našom zariadení si zakladáme na vysoko odbornom prístupe každého člena nášho tímu, pretože veríme, že profesionálna starostlivosť je základom kvality, bezpečia a spokojnosti našich prijímateľov sociálnej služby. Naši zamestnanci kombinujú odborné vedomosti, skúsenosti a systematické vzdelávanie s ľudským prístupom, aby poskytovali služby, na ktoré môžu prijímatelia sociálnej služby i ich rodiny dôverne spoľahnúť.

Odborný prístup u nás znamená:

- Kvalifikovaný personál – každý pracovník má odborné vzdelanie a pravidelne sa zúčastňuje ďalších školení a supervízií, aby držal krok s modernými poznatkami a osvedčenými postupmi v oblasti sociálnej starostlivosti,

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

- individuálne plánovanie podpory – ku každému PSS pristupujeme systematicky, analyzujeme jeho potreby a pripravujeme odborné riešenia, ktoré zohľadňujú jeho osobné ciele a možnosti.
- etické a profesionálne štandardy – pri našej práci sa riadime aktuálnymi štandardmi kvality sociálnych služieb i princípmi etiky, dôvernosti a rešpektu.
- multidisciplinárna spolupráca –tím odborníkov pracuje spoločne, aby PSS dostal komplexnú a koordinovanú podporu.

Vďaka tomuto prístupu si môžu naši prijímatelia sociálnej služby byť istí, že ich starostlivosť je v rukách ľudí, ktorí rozumejú svojej profesii, záleží im na výsledkoch a denne potvrdzujú svoju odbornosť v praxi.

○ **Empatický prístup zamestnancov**

Empatia je pevnou súčasťou každodennej práce našich zamestnancov a významne ovplyvňuje kvalitu starostlivosti, ktorú poskytujeme. Naším presvedčením je, že skutočná pomoc vzniká v spojení odbornosti so skutočným porozumením pre človeka.

Empatia u nás znamená:


- vypočuť si každého PSS s otvoreným srdcom a venovať mu plnú pozornosť bez predsudkov,
- vcítiť sa do situácie druhého človeka, aby sme mu mohli poskytnúť podporu, ktorá je skutočne citlivá a primeraná jeho individuálnym potrebám,
- komunikovať úprimne, trpezlivo a láskavo, s rešpektom voči pocitom aj názorom PSS,
- rozoznávať neverbálne signály a emocionálne potreby, ktoré často hovoria viac než slová,
- vytvárať prostredie, v ktorom sa prijímatelia sociálnej služby cítia prijatí, pochopení a bezpečne vypočutí.

Takýto prístup našim prijímateľom sociálnej služby pomáha cítiť sa ľudsky uznanými, sebavedomejšími a podporovanými v každom kroku ich životnej cesty. Empatia je pre nás viac než profesionálna zručnosť – je to hodnota, ktorú aktívne žijeme každý deň, pretože veríme, že ľudské porozumenie a starostlivosť majú silu meniť životy k lepšiemu.

5. SWOT ANALÝZA ŠPECIALIZOVANÉHO ZARIADENIA

Silné stránky (vnútorné faktory – to, v čom je zariadenie silné):

- Jediné špecializované zariadenie svojho druhu v okrese Dunajská Streda, čo predstavuje výraznú regionálnu jedinečnosť a vysokú mieru potreby služby.
- Ambulantná forma sociálnej služby, ktorá umožňuje prijímateľom zostať v prirodzenom domácom prostredí a podporuje komunitný spôsob života.

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023


- Jasne definovaná cieľová skupina, ktorú tvoria fyzické osoby so stupňom odkázanosti V a viac so zákonom určenými zdravotnými postihnutiami, čo umožňuje vysokú mieru špecializácie.
- Vysoká odborná úroveň poskytovaných služieb v súlade so štandardmi kvality sociálnych služieb.
- Silne hodnotovo orientovaný prístup – dôstojnosť, uznávanie ľudskej hodnoty, individualizácia, empatia a odbornosť sú reálne premietnuté do praxe.
- Individuálny prístup ku každému PSS, možný vďaka menšej kapacite zariadenia.
- Empatický a odborne pripravený personál, ktorý pracuje s náročnou cieľovou skupinou.
- Financovanie z Trnavského samosprávneho kraja a MPSVR SR, ktoré poskytuje stabilný základ pre prevádzku služby.
- Neverejný poskytovateľ (OZ Pro Bono) – väčšia flexibilita v riadení, inováciách a prístupe k prijímateľom sociálnej služby.
- Zameranie na prevenciu sociálnej izolácie a podporu zapojenia do komunity.
- Jasne formulovaná vízia a poslanie, ktoré poskytujú zamestnancom zrozumiteľný smer a identitu zariadenia

Slabé stránky (vnútorné faktory – oblasti, ktoré môžu obmedzovať rozvoj):

- Malá kapacita zariadenia (10 miest) – obmedzený dosah služby pri vysokom regionálnom dopyte.
- Vysoká náročnosť cieľovej skupiny na odbornosť, personálne zabezpečenie a psychickú záťaž zamestnancov.
- Závislosť na verejnom financovaní (TTSK a MPSVR SR), obmedzené vlastné finančné zdroje.
- Obmedzené personálne kapacity – riziko preťaženia zamestnancov, najmä pri vyššej chorobnosti.
- Nižšia verejná známosť zariadenia, typická pre menšie a nové služby.
- Administratívna a legislatívna záťaž spojená s poskytovaním špecializovanej sociálnej služby.
- Menšie možnosti interného kariérneho rastu pre zamestnancov vzhľadom na veľkosť zariadenia.

Príležitosti (vonkajšie faktory – riziká, ktoré zariadenie nemôže priamo ovplyvniť):

- Rastúci počet osôb s neurodegeneratívnymi a duševnými ochoreniami (Alzheimerova choroba, Parkinsonova choroba, demencie) – zvyšujúci sa dopyt po špecializovaných sociálnych službách.
- Podpora komunitných a ambulantných foriem starostlivosti zo strany štátu a samospráv.
- Možnosť rozšírenia spolupráce s obcami a komunitnými organizáciami.
- Grantové výzvy, projekty EÚ a nadácií zamerané na sociálne služby, zdravotné znevýhodnenie a komunitnú starostlivosť.

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

- Rozvoj multidisciplinárnej spolupráce (sociálni pracovníci, zdravotníci, psychológovia).
- Zvyšovanie povedomia o duševnom zdraví a destigmatizácia zdravotného postihnutia.

Hrozby (vonkajšie faktory – riziká, ktoré zariadenie nemôže priamo ovplyvniť):

- Zmeny v legislatíve sociálnych služieb, ktoré môžu zvýšiť administratívne alebo finančné nároky.
- Nestabilita verejného financovania alebo zníženie príspevkov zo strany samosprávy a ministerstva.
- Nedostatok kvalifikovaných odborných pracovníkov v sociálnej oblasti.
- Vysoké riziko vyhorenia zamestnancov pri práci s náročnou cieľovou skupinou.
- Rast prevádzkových nákladov (energie, služby, mzdy).
- Vznik nových konkurenčných zariadení v regióne v budúcnosti.
- Sociálne a ekonomické krízy, ktoré môžu ovplyvniť dostupnosť zdrojov aj prijímateľov sociálnej služby.
- Zdravotné riziká (epidémie, pandémie) s dopadom na ambulantné formy služieb.
- Nedostatočné pochopenie významu ambulantných služieb zo strany verejnosti alebo rodín.

Zhrnutie SWOT analýzy


Analýza vnútornej a vonkajšej situácie špecializovaného zariadenia poukazuje na jeho jasnú silnú odbornú orientáciu, hodnotovo zakotvený prístup a významnú regionálnu úlohu pri poskytovaní sociálnych služieb v okrese Dunajská Streda. Zariadenie je jediným svojho druhu v regióne a poskytuje ambulantnú formu starostlivosti, ktorá umožňuje prijímateľom sociálnej služby zostať vo svojom prirodzenom prostredí a zostať aktívnou súčasťou komunitného života.

Silné stránky

Zariadenie je charakteristické vysokou kvalitou poskytovaných služieb, ktoré sú v súlade so štandardmi kvality sociálnych služieb. Hodnoty ako dôstojnosť, uznávanie ľudskej hodnoty, individualizovaný a empatický prístup sú hlboko zakorenené v praxi a priamo sa odrážajú v starostlivosti o prijímateľov sociálnej služby. Menšia kapacita umožňuje poskytovať individuálnu a osobnú starostlivosť, ktorú prijímatelia sociálnej služby i ich rodiny vnímajú ako bezpečnú a podporujúcu. Odborná pripravenosť personálu, financovanie zo strany Trnavského samosprávneho kraja a Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky ako aj flexibilita v riadení ako neverejného poskytovateľa (OZ Pro Bono) predstavujú dôležité predpoklady pre stabilné fungovanie a kvalitu služby.

Slabé stránky

Hoci zariadenie poskytuje špecializovanú starostlivosť, jeho malá kapacita (10 miest) obmedzuje jeho dosah pri narastajúcom dopyte po takýchto službách. Náročnosť cieľovej skupiny, vysoká administratívna záťaž a závislosť na verejnom financovaní spolu s obmedzenými personálnymi kapacitami vytvárajú výzvy v oblasti udržania kvality služby pri rastúcom objeme práce. Nižšia

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

známosť zariadenia v širokej verejnosti (ako nového poskytovateľa sociálnej služby) môže obmedzovať jeho optimálne využitie komunitou.

Príležitosti

Stúpajúci počet osôb so zdravotnými a neurodegeneratívnymi ochoreniami v regióne predstavuje výraznú príležitosť pre rozvoj a posilnenie ambulantnej formy starostlivosti. Podpora komunitných a ambulantných služieb, grantové výzvy a možná spolupráca s obcami a komunitnými organizáciami, otvárajú nové možnosti pre rozšírenie služieb a príležitosť nárastu kvality života prijímateľov sociálnej služby.


Hrozby

Medzi hlavné vonkajšie riziká patria možné zmeny v legislatíve a financovaní sociálnych služieb, ktoré by mohli zvýšiť nároky na prevádzku zariadenia. Nedostatok kvalifikovaných odborných pracovníkov, riziko vyhorenia personálu, rast nákladov či vznik budúcej konkurencie môžu vplývať na kontinuitu a stabilitu poskytovania služby. Rovnako sú tu vonkajšie faktory ako sociálno-ekonomické krízy alebo zdravotné riziká (napr. epidémie), ktoré môžu ovplyvniť dostupnosť sociálnej služby a jej realizácie.

Zameranie na prijímateľa sociálnej služby – hlavné výstupy z analýzy

- Kvalita a hodnotový princíp: Zariadenie poskytuje služby, ktoré sú odborne a ľudsky zladené s potrebami prijímateľov sociálnej služby, pričom ich dôstojnosť, ľudská hodnota a individuálne potreby sú v centre pozornosti.
- Bezprostredný prínos pre prijímateľov sociálnej služby: Ambulantná forma služby umožňuje prijímateľom sociálnej služby ostať v ich prirodzenom prostredí, minimalizuje sociálnu izoláciu a zabezpečuje podporu tak, aby mohli čo najdlhšie žiť aktívne a sebestačne.
- Podpora inklúzie a komunitného života: Prevencia sociálnej izolácie, podpora kontaktov s rodinou a komunitou a multidisciplinárny prístup sú priamym prínosom pre kvalitu života prijímateľov služby.
- Udržateľnosť a rozvoj: Silná odborná základňa a príležitosti v regióne vytvárajú predpoklady pre stabilný rozvoj služby s orientáciou na rastúce potreby prijímateľov sociálnej služby.

SWOT analýza potvrdzuje, že zariadenie je odborným, hodnotovo orientovaným a regionálne významným poskytovateľom ambulantnej sociálnej starostlivosti s vysokým prínosom pre prijímateľov sociálnych služieb, ktorého kvalita a dopad sú podporované silnými vnútornými kapacitami a rastúcim vonkajším dopytom, pričom existujú výzvy v oblasti kapacít, personálu, financovania a externých systémových rizík.

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

6. STRATEGICKÉ CIELE A OPERAČNÉ OPATRENIA NA ICH REALIZÁCIU

6.1. Strategický cieľ č. 1:

Garantovať poskytovanie sociálnych služieb v súlade so štandardmi kvality sociálnych služieb

Čo chceme dosiahnuť: Zabezpečiť, aby všetky služby, postupy a intervencie spĺňali platné štandardy kvality sociálnych služieb.


Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Vpracované interné predpisy týkajúce sa štandardov kvality sociálnych služieb	Interný audit - kontrola vypracovania a aktuálnosti interných predpisov týkajúcich sa štandardov kvality sociálnych služieb	ročne	Štatutárny zástupca
Znalosť interných predpisov týkajúcich sa štandardov kvality sociálnych služieb odbornými zamestnancami zariadenia	Počet vzdelávacích dní zamestnancov vo vzťahu ku štandardom kvality sociálnych služieb	raz za štvrtrok	Štatutárny zástupca
Znalosť vybraných štandardov kvality sociálnych služieb prijímateľmi sociálnej služby	Počet informačných besied s témou vybraného štandardu kvality sociálnej služby	raz za rok	Sociálny pracovník
Vpracovaný a všeobecne známy interný systém spätnej väzby k úrovni poskytovania sociálnej služby (možnosť podania sťažností a zlepšovateľských nápadov)	Počet pozitívnych a negatívnych spätných väzieb, vyhodnotených a uskutočnených nápadov na zlepšenie individuálnej starostlivosti	1-12 mesiac	Štatutárny zástupca
Vpracovaný a všeobecne známy systém návrhov a spätnej väzby k strategickej vízi, cieľom a plánu poskytovania sociálnej služby	Počet pozitívnych a negatívnych spätných väzieb, počet vyhodnotených návrhov na zlepšenie	raz za rok	Štatutárny zástupca

6.2. Strategický cieľ č. 2:

Posilňovať dôstojnosť, uznávanie ľudskej hodnoty a individuálny prístup v prípade každého prijímateľa sociálnej služby

Čo chceme dosiahnuť: Každý klient bude využívať sociálne služby, ktoré rešpektujú jeho osobnosť, hodnotu a individuálne potreby.

Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Mať pre každého prijímateľa sociálnej služby vypracované aktuálne individuálne plány s programom sociálnej rehabilitácie (IPsPSR)	100% prijímateľov sociálnej služby má vypracovaný a aktuálny IPsPSR	1-12 mesiac	Sociálny pracovník
Partnerstvo pri rozhodovaní o službách - vypracovaný a všeobecne známy spôsob pripomienkovania individuálneho prístupu k PSS	Počet pozitívnych a negatívnych spätných väzieb týkajúcich sa spokojnosti PSS s rešpektovaním ich osobných potrieb	vyhodnocovanie podnetov priebežne	Štatutárny zástupca

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vzia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

6.3. Strategický cieľ č. 3:

Efektívne predchádzať sociálnej izolácii a posilňovať aktívnu účasť prijímateľov sociálnej služby v spoločnosti

Čo chceme dosiahnuť: Zabezpečiť, aby prijímatelia sociálnej služby mali príležitosti zostať zapojení do spoločenského diania v rámci komunity a udržali svoje sociálne kontakty.

Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Tvorba komunitných programov v zariadení	viac ako 2/polrok	Raz za polrok	Sociálny pracovník
Programy a aktivity s členmi komunity mimo zariadenia (spolupráca s miestnymi klubmi a organizáciami)	viac ako 2/polrok	Raz za polrok	Sociálny pracovník
Realizácia výletov	2/polrok podľa počasia	Raz za polrok	Štatutárny zástupca
Stretnutia s rodinnými príslušníkmi prijímateľov sociálnej služby	Počet realizovaných stretnutí	1-12 mesiac	Sociálny pracovník

6.4. Strategický cieľ č. 4:

Vytvárať a udržiavať bezpečné, priateľské a podporujúce prostredie pre prijímateľov sociálnej služby

Čo chceme dosiahnuť: Každý klient má pocit bezpečia, prijatia a podpory v prostredí zariadenia.


Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Vypracovanie a realizácia interných predpisov týkajúcich sa bezpečnosti prostredia zariadenia - opatrenia na prevenciu rizík	% vypracovaných interných predpisov a opatrení na prevenciu rizík z celkového potrebného počtu	Raz za rok	Štatutárny zástupca
Podpora kultúry rešpektu medzi PSS navzájom a medzi PSS a zamestnancami (školenia, rozhovory, besedy)	Počet incidentov a podnetov súvisiacich s bezpečnosťou alebo nespokojnosťou klientov	Mesačne resp. podľa potreby	Štatutárny zástupca
Realizovať vzdelávacia akcie s tematikou bezpečného prostredia zariadenia	Minimálne raz za rok	ročne	Sociálny pracovník

6.5. Strategický cieľ č. 5:

Rozvíjať odbornosť a empatickosť zamestnancov

Čo chceme dosiahnuť: Vytvoriť tím, ktorý má odborné kompetencie a zároveň dokáže pristupovať empaticky ku každému klientovi.

Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Vytvorenie individuálnych plánov vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov	% vytvorených individuálnych plánov vzdelávania na počet zamestnancov	ročne	Sociálny pracovník
Zavedenie systému hodnotenia výkonu zamestnancov vychádzajúci z ich konkrétnych cieľov a popisu pracovných činností	% splnených cieľov	Raz za rok	Sociálny pracovník

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vďaka, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

Zavedenie systému hodnotenia empatického prístupu zamestnancov k PSS	Počet pozitívnych a negatívnych hodnotení (spätnej väzby) prijímateľmi sociálnej služby	Raz za polrok/prípadne podľa potreby	Sociálny pracovník
Zabezpečiť supervíziu pre manažment a zamestnancov priameho kontaktu s PSS	Počet supervízií za rok	Raz za rok/prípadne podľa potreby	Sociálny pracovník
Mentoring nových zamestnancov	% zapojených nových zamestnancov do mentoringu	Raz za mesiac	Sociálny pracovník

6.6. Strategický cieľ č. 6:

Efektívna komunikácia a zvyšovanie povedomia o špecializovanom zariadení

Čo chceme dosiahnuť: Zvýšiť povedomie o našom zariadení v regióne prostredníctvom efektívnej komunikácie s cieľovými skupinami tak, aby sme posilnili viditeľnosť služieb, zlepšili informovanosť verejnosti o našich aktivitách a podporili pozitívne vnímanie zariadenia v rámci komunitného prostredia.


Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Redizajn webovej stránky zariadenia	Nová webstránka online	priebežne	Štatutárny zástupca
Pravidelné príspevky na sociálnych sieťach a periodikách	Viac ako 8 príspevkov/mesiac	kontinuálne	Sociálny pracovník
Informačné materiály pre samosprávu a komunitné organizácie	Viac ako 100 kusov/polrok	Raz za rok	Štatutárny zástupca
Otvorené dni/komunitné akcie	viac ako 2 akcie/rok	1-12 mesiac	Sociálny pracovník

6.7. Strategický cieľ č. 7:

Krízové riadenie a adaptácia na hrozby

Čo chceme dosiahnuť: Posilniť krízové riadenie a kapacity adaptácie zariadenia s cieľom zvýšiť jeho odolnosť voči externým rizikám a hrozbám prostredníctvom systematickej identifikácie, hodnotenia, predchádzania a zmiernenia rizík, efektívnej prípravy na neočakávané situácie a zabezpečenia kontinuity kľúčových činností organizácie.

Opatrenie	KPI	Periodocita hodnotenia	Zodpovedný
Vypracovať krízový plán (pandémie, financií)	Funkčný dokument	Raz za rok	Štatutárny zástupca
Interné školenie krízového manažmentu	1 školenie za rok	Raz za rok	Štatutárny zástupca
Pripravenosť zamestnancov na krízové cvičenia	% zamestnancov, ktorí absolvovali relevantné školenia/krízové cvičenia – viac ako 80% zamestnancov za rok	Raz za rok	Štatutárny zástupca
Priemerný čas aktivácie krízového plánu	Priemerný čas od zistenia udalosti po aktivovanie krízového tímu a opatrení – menej ako 1 hodina od identifikácie incidentu	kontinuálne	Štatutárny zástupca

	Interný prepis č. 1.1.1/2023	Verzia: 01
	Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, misia, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby	Dátum účinnosti: 20.01.2023

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1. Tento interný predpis bol pred jeho schválením prerokovaný s prijímateľmi sociálnej služby a zamestnancami špecializovaného zariadenia.
- 7.2. Revízia predpisu sa vykonáva minimálne raz za kalendárny rok.
- 7.3. Predpis nadobúda platnosť dňom podpisu štatutárnym orgánom Občianskeho združenia Pro Bono.
- 7.4. Vízia, misia a hodnoty zariadenia sú zverejnené v elektronickej a v tlačenej forme a sú k dostupné na web stránke zariadenia a v priestoroch Občianskeho združenia Pro Bono – špecializovaného zariadenia ambulantnej formy, Gabčíkovo. Okrem toho tento interný predpis je dostupný k nahliadnutiu v priestoroch Občianskeho združenia Pro Bono – špecializovaného zariadenia ambulantnej formy, Gabčíkovo.
- 7.5. Všetci zamestnanci špecializovaného zariadenia sú povinní oboznámiť sa s týmto predpisom a tento fakt potvrdiť svojim podpisom.

Príloha 1 – Pripomienkovanie strategickej vízie, poslania, hodnôt a cieľov špecializovaného zariadenia ambulantnej formy Občianskeho združenia Pro Bono, Gabčíkovo

V Gabčíkove, dňa: 20.01.2023

Mgr. Silvia Czére, MBA
Štatutárny orgán Občianskeho združenia Pro Bono