

V časopise INTEGRÁCIA č 3.-4. / 2013
bol uverejnený rozhovor
s Mgr. Karolou Martákovou, psychologičkou DSS Rozsutec.



ŠTANDARDIZÁCIA KVALITY V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH V PRAXI

Slavomír Krupa

Oslovil som pracovníčky zo zariadení sociálnych služieb, ktoré pracujú so zdravotne znevýhodnenou mládežou, tiež s klientmi s mentálnym postihnutím. Zaujímalo nás, či v zariadeniach sociálnych služieb Bratislavského samosprávneho kraja pokračuje projekt štandardizácie kvality v sociálnych službách, kto, ako a akým spôsobom sa na uvedenom procese podieľa. Čitateľom predkladáme ich zaujímavé odpovede.

1. Kde pracujete a aká je vaša pracovná pozícia:

Mariana: Pracujem v Domove sociálnych služieb pre deti a dospelých KAMPINO na pozícii vedúcej úseku sociálnych služieb a výchovy.

Karolka: Pracujem v Domove sociálnych služieb Rozsutec ako psychologička.

Ingrid: Domov soc. služieb prof. K. Matulaya, Lipského 13, 841 01 Bratislava, vedúca úseku výchovy a sociálnej rehabilitácie.

Zuzana: Pracujem ako liečebný pedagóg v Gaudemus - zariadení komunitnej rehabilitácie v Bratislave, ktoré poskytuje sociálne služby prevažne deťom a dospelým občanom s telesným znevýhodnením. V tomto roku mi do pracovnej náplne pribudla úloha podporovať zavádzanie kvality sociálnych služieb v zariadení. Som rada, že na to nie som sama. Ako som časom zistila, toto poslanie nemá prívlastok splniteľné jednoducho a rýchlo. Ďakujem mojej kolegyni Mgr. Silvii Slivkovej za spoluprácu, podporu a iný názor.

2. Ako, v čom a či vôbec vám pomohlo vzdelávanie pri realizácii štandardizácie kvality v sociálnych službách?

Mariana: Príprav štandardov kvality v sociálnych službách v období rokov 2010 a 2011 som sa nezúčastnila, v DSS KAMPINO som ešte nepracovala, pôsobila som vo východoslovenskom kraji. Svoj teoretický rozhľad si dopĺňam konzultáciami s riaditeľkou a samoštúdiom. Prínosom je pre mňa aj spätná väzba od facilitátorky zážitkového vzdelávania a od samotných klientov, ktorí reagujú na proces štandardizácie v našom zariadení. Spolu s p. riaditeľkou Jankou Tvarožkovou „vymýšľame“

nové inovatívne prístupy, nástroje na zlepšenie podmienok poskytovania sociálnych služieb, ktoré sú prínosné nielen pre klientov a ich rodiny, ale aj pre zamestnancov a blízku komunitu.

Z toho pohľadu má vzdelávanie v oblasti štandardov kvality tvorivý charakter, ktorý ma naplňuje a núti hľadať nové - nevšedné možnosti, ako sa priblížiť k človeku.

Karolka: Vzdelávanie pri realizácii štandardov kvality mi pomohlo uvedomiť si, že klient je rovnocenný partner a má svoje potreby, prania a túžby ako každý iný človek. Na základe toho, je vhodné byť voči nemu vnímavý, zdravo zvedavý, trpezlivý, a pomôcť mu vyjadriť sa. Tiež zapisovať si situácie, ktoré som s klientom prežila, aby som vedela vhodnejšie a zrozumiteľnejšie reagovať na podobné situácie s klientom v budúcnosti.

Ingrid: Nezúčastnila som sa vzdelávania, dostala sa mi informácia, že vzdelávanie nie je určené pre vedúcich zamestnancov. S pojmom tréner - inšpektor kvality v sociálnych službách som sa prvýkrát stretla počas služobnej cesty do ČR, kde sme navštívili v roku 2009 Moravsko-slezskú diakoniu ohľadom Individuálnych plánov rozvoja osobnosti. Vtedy ma zaujalo, že kvalitu poskytovania môžu „kontrolovať“ - monitorovať aj ľudia z praxe, teda tí, ktorí priamo s prijímateľmi sociálnej služby pracujú, poznajú ich potreby a túžby, a nielen ľudia takpovediac od zeleného stola. Bola som však na začiatku, keď sme sa my - poskytovatelia sociálnych služieb a RPSP ako garant - stretli po prvýkrát na BSK a vytvorili sme pracovné skupiny, ktoré začali vytvárať „manuál“ pre kvalitu poskytovania sociálnej služby. Výsledkom snaženia tejto pracovnej skupiny bolo stretnutie na pôde nášho zariadenia, myslím na jeseň 2011. Stretli sa tu klienti a pracovníci z niektorých zariadení s pracovníkmi RPSP, teda s Vami pán Krupa a s Hankou. A odvtedy sme sa akosi prirodzene začali u nás pravidelne zaoberať štandardami spolu s klientmi.

Zuzana: Napriek tomu, že som sa s pojmom a čiastočne aj obsahom podmienok kvality stretla už pred vzdelávaním, práve ono bolo pre mňa

odrazovým mostíkom a motiváciou. Pomohlo mi najmä k väčšiemu porozumeniu potreby, významu štandardizácie kvality v sociálnych službách a aspoň z časti mi ulahčilo zorientovať sa v náplni a charakteristike jednotlivých podmienok kvality. Rovnako podstatné bolo zdieľanie, výmena skúseností, príklady dobrej praxe a praktické skúsenosti, v ktorých bolo možné nachádzať proces stretávania teórie s praxou. Sebapoznanie som pred začiatkom vzdelávania neočakávala a o to viac ma prekvapilo. Poznanie, že nie je dôležitý iba obsah, ale i spôsob odovzdávania informácií o kvalite a vnútorné nastavenie človeka, ktorý ich podáva, teraz považujem za najpotrebnejšie.

3. Prečo vy osobne považujete štandardizáciu kvality v sociálnych službách za potrebnú?

Mariana: Implementácia štandardov kvality má pre mňa okrem principiálneho, aj duchovný rozmer, počnúc manažérom, ktorý vytvára podmienky pre efektívny a účelný chod zariadenia a končiac v rade posledným zamestnancom, ktorý ich aplikuje v praxi. V štandardoch je zhrnuté to, čo u kongruentného zamestnanca je zmysluplné na podporovanie klienta v jeho individuálnom rozvoji. Podmienky kvality sociálnych služieb zhrňujú najvyššiu métu profesionála k prejavu úcty a dôstojnosti k človeku, ktorému sa poskytujú sociálne služby.

Karolka: Štandardizáciu kvality v sociálnych službách považujem za potrebnú z dôvodu, aby klientom boli poskytované čo najľudskejšie podmienky na ich život podľa konkrétnych potrieb konkrétneho klienta. Vhodné je individuálne pristupovať ku každému, aby mohol využívať a rozvíjať svoje vlastné možnosti.

Ingrid: Ja osobne štandardizáciu vnímam ako nástroj na to, aby sa kvalita poskytovanej sociálnej služby aplikovala do praxe. Štandardizáciu chápem aj ako spätnú väzbu pre „kontrolu“ našej práce. Tiež vnímam štandardizáciu ako neoddeliteľnú súčasť procesu DI. Pre mňa je individuálne plánovanie, štandardizácia a deinštitucionalizácia súčasťou jedného veľkého prerodu v nás, a to je v procese nového prístupu zameraného na človeka.

Zuzana: Vzdelávanie, ktoré sme doposiaľ robili s kolegyňou pre pracovníkov nášho zariadenia, naznačilo, že nás všeobecne najviac kvalita sociálnych služieb zaujíma, ak si predstavíme, že aj my sami môžeme raz sociálnu službu potrebovať. Možno sa to bude zdať na prvý pohľad sebecké, myslím však, že to zároveň hovorí pravdu o potrebe štandardizácie kvality v sociálnych službách. Sociálne služby sú pre ľudí a každý človek má právo na kvalitný život v čo najväčšej možnej miere bez ohľadu na jeho zdravotný stav, sociálne či finančné zázemie alebo minulosť.

4. Ako sa vám darilo získané poznatky z kurzu odovzdať spolupracovníkom a ako klientom?

Mariana: Nezúčastnila som sa kurzu realizovaného Radou pre poradenstvo v sociálnej práci, absolvovala ho moja kolegyňa, ktorá v našom zariadení už nepracuje.

Karolka: Zrealizovala som niekoľko stretnutí so všetkými kolegami nášho DSS, ktoré sa týkali štandardov kvality, a prostredníctvom týchto stretnutí sme spoločne prišli na zopár podnetných nápadov, ktoré v súčasnosti realizujeme s našimi klientmi v zariadení.

S klientmi sme si tiež postupne prešli procedurálne štandardy, aby boli informovaní o svojich možnostiach a právach, čo umožnilo, že sa sami začali zamýšľať nad niektorými vecami, ktoré ich dovtedy nenapadli (ak niečomu nerozumejú, aj dvakrát sa opýtajú), a tiež vedia upozorniť, ak sa im niečo nezdá správne.

Ingrid: Keďže som sa kurzu nezúčastnila, poznatky z kurzu som neodovzdávala.

Ale od spomínaného spoločného stretnutia s vami sme sa akosi prirodzene začali u nás pravidelne zaoberať štandardami spolu s klientmi. Od januára 2012 sa pravidelne raz do týždňa stretávame štyri kolegyne, z toho dve sme s klientmi od začiatku spoločných stretnutí. Z počiatočnej asi desaťčlennej skupinky klientov sa vyprofilovalo sedem stabilných, z toho traja – štyria sú absolútnymi piliermi spoločných stretnutí.

Zuzana: Prvé kroky po absolvovaní vzdelávania boli neisté. Len postupne sme s kolegyňou hľadali a ešte stále hľadáme spôsob, ako o kvalite v sociálnych službách hovoriť tak, aby to bolo zrozumiteľné, zaujímavé a aby sme nevyvolali pocit, že sa to nedá zvládnuť. Pre vzdelávanie sme spolupracovníkov rozdelili do viacerých relatívne menších skupín. Možno nie je rozdelenie pracovníkov podľa úsekov či pracovných úloh, ktoré v zariadení vykonávajú, pre vzdelávanie najlepšie, z organizačných dôvodov sme to však nevedeli zabezpečiť inak. Doposiaľ sme realizovali niekoľko na seba nadväzujúcich vzdelávaní pre vedenie zariadenia a zamestnancov v priamom kontakte s klientmi. Konkrétne sme mali jednu skupinku pre sociálnych a výchovných pracovníkov, druhú pre zdravotníkov, tretiu pre fyzioterapeutov. Skupina sociálnych a výchovných pracovníkov prechádza vzdelávaním postupne a najpodrobnejšie, najmä z dôvodu, že zastávajú rolu kontaktného pracovníka klienta a koordinujú individuálne plánovanie. Pre kolegov na pozícii zdravotníkov a fyzioterapeutov sme v rámci vzdelávania o kvalite z podmienok vybrali najdôležitejšie témy, o ktorých sme spoločne diskutovali. Vzdelávanie sme viedli najmä formou otvoreného dialógu, kde mal každý možnosť povedať svoj

názor. Pomôckou nám boli oporné body spracovane formou prezentácie a najmä zážitkové aktivity, ktoré celé vzdelávanie rozprúdili. Vtiahli ľudí do problému, nastolili otázky, umožnili diskusiu a dávali nenápadne odpoveď na otázku „prečo kvalita?“ Stretnutie a vzdelávanie bolo s každou skupinou iné, no zároveň sme postupne zisťovali, že kolegovia v rôznych skupinách prežívajú podobné problémy, potrebujú priestor pre vyjadrenie vlastných názorov, majú záujem o spoluprácu a vzájomné porozumenie. Aktuálne pripravujeme ďalšie pokračovanie vzdelávania, a tiež informačné stretnutie pre kolegov z prevádzkového úseku.

Spolupráca s klientmi bola a naďalej je úplne odlišná. Stretnutia s nimi sú obohacujúce, a tiež tak trochu dobíjajú baterky. Klientom sme odovzdali základné informácie o existencii a význame vytvorených podmienok kvality a následne sme začali spolupracovať s klientmi. Potom, ako sme im povedali, čo by malo byť obsahom našich stretnutí, niektorí klienti „posmutneli“. Trochu ich sklámalo, že sú už štandardy kvality hotové, najradšej by ich vytvárali sami. Stretávame sa približne 1x/týždeň, čo nám dáva príležitosť ísť viac do hĺbky. Rozprávame sa spolu o jednotlivých témach, pojmoch, snažíme sa spolu prísť na ich obsah a prerozprávať zložitý text podmienok kvality jednoduchšou formou. Spolu s klientmi plánujeme stretnutia aj pre ostatných klientov. Hlavnú úlohu hovorcov budú mať práve členovia rady.

5. Ako ste potom štandardizáciu kvality na vašom pracovisku realizovali?

Mariana: Štandardizáciu kvality sme začali implementovať prostredníctvom:

- prípravy materiálu „Podmienky kvality sociálnych služieb v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja“, v spolupráci s Úradom BSK a vedením O.z. Rady pre poradenstvo,
- vzdelávacích aktivít zamestnancov a klientov a
- priebežnou prípravou interných predpisov v zmysle prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách.

Karolka: Vďaka štandardom každý klient vie, kto je jeho kontaktný pracovník a spolu s ním sa podieľa na tvorbe svojho IPRO. Mnohí klienti sa viac začlenili do spoločných aktivít a nebývajú sami na izbách. V jedálni sme vytvorili plán, prostredníctvom ktorého chodia na stravu postupne (sú rozdelení na dve skupiny), vďaka čomu majú väčší pokoj pri konzumácii jednotlivých jedál. Ku klientom pristupujeme individuálne a nedirektívne. Zaujíma nás o ich názory a ich prípadná nespokojnosť s akoukoľvek službou je riešená s pracovníkmi tímov. Klienti majú právo rozhodnúť sa na základe svojich vlastných možností a aktuálnych potrieb.

Ingrid: Zo začiatku sme spoločne hľadali cestu, ako sa prelúskat jednotlivými štandardmi a nehovorím, že to bolo ľahké, jednoznačné. Nakoniec však s ohľadom na to, akú podporu potrebovali naši klienti, a oni sami nám dali spätnú väzbu, čo im najviac vyhovuje, vybrali sme si spolu nasledujúci model:

- a. Štandardy preberáme od začiatku a v poradí od prvého.
- b. Najprv štandard prečítame v oficiálnom znení.
- c. Klienti sa vyjadria, čo si zapamätali, pomocou otázok - ako ho pochopili.

Zuzana: Vzdelávanie o kvalite vyvolalo akýsi šum. Odkrylo veci, ktoré sú dobré, na ktorých možno stavať, otvorilo niektoré otázky, začali sa diať malé zmeny. Zatiaľ sme iba na začiatku. Zvykáme si rozmýšľať inak i na to, že sa to vôbec dá. Často tieto zmeny prichádzajú „zdola“. Napríklad aj tak, že niekto z kolegov príde, aby sme mu poslali „tie zaujímavé“ materiály, o ktorých sme rozprávali na vzdelávaní.

6. Čo sa v štandardizácii kvality u vás deje teraz?

Mariana: Ukončili sme diskusiu na tému „Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v DSS KAMPINO“ s klientmi, ktorá mal veľký úspech. Klienti aktívne vstupovali do diskusie, vznášali mnohé pripomienky, podnety. Pre nás obidvoch táto etapa vzdelávania bola obohacujúca a podnetná.

V súčasnosti v KAMPINE prebieha zážitkové vzdelávanie u zamestnancov na všetkých úrovniach úsekov a taktiež u klientov aj s najťažšou formou mentálneho postihnutia. Zážitkové vzdelávanie u zamestnancov sa realizuje pod vedením facilitátorky Mgr. Zuzany Vasičákovej - Očenášovej. Táto forma je odborne a osobnostne prínosná a uvoľňujúca. Zamestnanci si medzi sebou vymieňajú príklady dobrej praxe, prehrávajú sa rôzne situačné a modelové situácie s ktorými sa stretávajú pri každodennej práci s klientmi. Umožňuje im to precítiť a pochopiť správanie, konanie klienta ale aj svoje vlastné. Okrem toho pozývame na diskusiu o štandardoch kvality aj externých lektorov, ktorí svojimi názormi, podnetmi otvárajú nové možnosti, pohľady na kvalitu poskytovania sociálnych služieb.

Ako som už spomínala, zážitkové vzdelávanie sa uskutočňuje aj u samotných klientov formou komunitného stretávania; vzdelávanie prebieha prostredníctvom dramatizácie a imaginatívneho rozhovoru.

Karolka: V súčasnosti realizujeme stretávanie sa kolegov z útvaru sociálnej terapie, kde preberáme a zdieľame svoje skúsenosti s jednotlivými klientmi a hľadáme spoločné riešenia a postupy, ako s daným klientom pracovať a čo možno zlepšiť. V zmysle Štandardov kvality sme vypracovali Etický kódex pracovníka DSS a s vedúcimi pracovníkmi zariadenia sme podrobne prebrali a nastavili postup, akým budeme preberať interaktívne po

celý budúci rok s pracovníkmi v malých skupinách vzťah ku klientovi na pozadí etického kódexu.

Ingrid: Pokračujeme v začatom procese s klientmi. Do konca roka chceme ešte pre zamestnancov prezentovať 3. a 4. štandard. Asi raz za mesiac sa stretávame s kolegyňami, ktoré absolvovali vzdelávanie v oblasti štandardizácie. Pomáhajú nám svojím nadhľadom a vhladom do problematiky štandardov z inej pozície.

Zuzana: Snažíme sa dávať väčší dôraz na individuálny a partnerský prístup vo vzťahu ku klientom, čo sa odráža aj na založení rady klientov, ktorá má možnosť priamo spolupracovať s vedením zariadenia. Pracujeme aj na zlepšovaní spolupráce medzi jednotlivými pracovníkmi navzájom a spolu s klientmi pri tvorbe individuálnych plánov. Teším sa, že sa vytvárajú podporné i odborné tímy, že začíname plánovať spoločne.

7. Pomenujte niektoré oblasti služby, v ktorých štandardizácia kvality bola podľa klientov v zariadení, kde pracujete prínosom, v čom konkrétne?

Mariana: Táto otázka je skôr vhodná pre našich klientov. V tejto súvislosti som oslovila dve naše klientky Silvinku S. a Zuzku S. A tu sú ich odpovede: „Služby, ktoré dostávame v KAMPINE, sú pre nás dôležité. Naše služby s poskytované individuálne. Vytvárajú sa pre nás Individuálne plány, Program sociálnej rehabilitácie, Vymedzenie rizikových oblastí a poniektorí majú aj Plán riešenia rizikových situácií. Pre našich ťažko postihnutých klientov sa vypracovalo IRP-čko v ľahko čitateľnom texte. Naši kontaktní sociálni pracovníci, špeciálni pedagógovia, p. upratovačky i p. kuchárky tak vedia, aký typ služby chceme mať. Rešpektujú nás a podporujú v sebarozhodovaní. Najviac sa nám páči, že nás vedúca úseku sociálnych služieb počúva, máme s ňou porady, viedli sme diskusiu na tému štandardy. Snaží sa nás aj s p. riaditeľkou Jankou podporiť v práci. Pracujeme ako dobrovoľníci v miestnej knižnici na Vavilovovej 24 – 26 v Petržalke. Ja (Silvinka) pracujem každý utorok od 10:00 – 11:00 hod. Ja (Zuzka) pracujem vo štvrtok od 13:00 – 14:00hod. Táto práca nám dáva veľa lásky, pochopenia a možnosť vzdelávať sa a realizovať. Polievame kvety, aby neboli zvädnuté, zaraďujeme knihy do polic, aby neboli rozhádzané, šikmé, ale rovné v súvislej čiare. Naše ruky ich ukladajú. Stretávame sa s novými ľuďmi, utvárame s nimi kamarátstvo. Máme tam svojich kolegov Andreja a p. Zlaticu Olekšákovú. Po práci si s nimi dávame kávu a čaj. Do práce nás sprevádza sociálna pracovníčka Katka Viščurová. Chodíme aj do OZ Slobody zvierat. S Robkovcami (pozn. klienti DSS KAMPINO) tam pracujeme ako dobrovoľníci už druhý rok. Chodievame venčiť psíkov, staráme sa o nich. Dávame im piť a aj ich krmíme.

Často chodíme do mesta. Stretávame sa s novými ľuďmi, spoznávame nové kultúrne podujatia. Som rada, že sa mi poskytujú takéto služby (Zuzka S.).“

Karolka: Klienti sú radi, že im je venovaná väčšia pozornosť. Tešia sa, že majú svoje individuálne plány, ktorým rozumejú a ak prídu do zariadenia praktikanti, radi sa so svojim IPRO pochvália. Tiež sú spokojní, že nie sú nútení robiť niektoré činnosti a majú možnosť povedať nie a znášať dôsledky svojho rozhodnutia.

Ingrid: Spoločne sme si vytvorili Zmluvu medzi prijímateľom a poskytovateľom SS v LČT. Klienti už veľmi dobre ovládajú, kto sú a kto im poskytuje SS, čo predtým nebolo také samozrejmé. Veľmi radi rozprávajú o svojej sociálnej sieti, kto do nej patrí, v čom môžu čakať podporu z tejto oblasti. Tu sa otvoril aj klient, ktorý predtým odmietal dať si kdekoľvek aj svoju fotku, ale prišiel raz na stretnutie so svojou graficky znázornenou sociálnou sieťou aj s fotkami. Klienti v skupine sa veľmi radi venujú svojim právam, ale i povinnostiam, nášmu etickému Kódexu, zaujíma ich tiež háklivá téma telesných a netelesných obmedzení.

8. Na čo sa bude podľa vás potrebné ešte zamerať a na čo bude potrebné dávať pozor, aby bola štandardizácia kvality neoddeliteľnou súčasťou procesu poskytovania sociálnych služieb?

Mariana: Priebeh štandardizácie kvality závisí od ľudí, ktorí pracujú v zariadeniach poskytujúcich sociálne služby. Podľa môjho názoru by sa malo najviac venovať práve tým zamestnancom, ktorí k aplikácii štandardov majú nevyhranený názor alebo zaujímajú neistý postoj. Bude dôležité, aby sme práve pre túto skupinu zamestnancov vytvorili ďalší priestor na podporné a motivačné programy.

Karolka: Bude potrebné zamerať sa na to, aby všetci zamestnanci, ktorí prichádzajú s klientmi do styku, ich považovali za rovnocenných partnerov a nepristupovali k nim príliš ochránarsky, z dôvodu, aby klienti nestrácali zručnosti, ktoré majú a boli naďalej podporovaní vo zvládaní ďalších činností, ktoré dokážu vykonať.

Ingrid: Podľa mňa je potrebné zamerať sa na špecifikáciu poskytovania sociálnych služieb - v DSS (ambulantom, týždenný, celoročný pobyt), v ZPB, v domovoch pre seniorov, v denných stacionároch, atď. Tiež je dôležité zamerať sa na ďalšie vzdelávanie trénerov kvality. Vytvoriť tímy, aby sme si mohli vymieňať skúsenosti

Je potrebné dávať pozor, aby sa štandardy v zariadeniach nerobili len na oko a len preto, že je to zákonom dané. Lebo papier veľa znesie.

Zuzana: Myslím, že dôležitým je najmä nastavenie vedenia zariadenia a pripravenosť na istú dávku sebareflexie. Je tiež dobré, ak úlohu zaoberať sa

kvalitou a vzdelávaním o kvalite dostane niekto na starosť, najlepšie formou úpravy pracovnej náplne. Potrebné je tiež vytvoriť priestor na vzájomnú komunikáciu a spoluprácu vedenia s trénerom kvality. Rovnako nezabúdať neustále počúvať klientov i pracovníkov, zaoberať sa otázkou ich spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou a pracovnými podmienkami. A nakoniec konštruktívne vedená kontrola kvality zvonku môže len prospieť.

9. Čo podľa vašich skúseností najviac potrebuje pracovník, ktorý v zariadení podporuje proces zvyšovania kvality?

Mariana: Pre mňa bola najväčšou podporou p. riaditeľka Janka Tvarožková. Bola a je mojou internou supervízorkou ale aj dobrou kamarátkou. Je veľmi dôležité, aby zamestnanci, ktorí v zariadení podporujú proces zvyšovania kvality, cítili podporu a uznanie od vrcholového manažmentu a vedeli, že im riaditeľ vytvorí také pracovné podmienky, ktoré povedú k naplneniu podmienok kvality poskytovania sociálnych služieb. U nás to takto funguje a vytvára sa tým pracovná pozitívna atmosféra.

Karolka: Pracovník, ktorý podporuje proces zvyšovania kvality, potrebuje porozumenie a podporu od ďalších kolegov a vytvorenie tímu, ktorý spoločne pracuje a vymieňa si informácie pri zvládaní a riešení situácií, s ktorými sa dennodenne stretáva vo svojej práci. Potrebuje tiež podporu v podobe nových informácií a zdieľania skúseností s pracovníkmi zodpovednými za štandardy v iných zariadeniach, ktoré máme v úmysle zorganizovať.

Ingrid: Aj keď nie som trénerom kvality, radím sa k tým, čo podporujú proces zvyšovania kvality. Ja osobne potrebujem dôveru, podporu čas a priestor, aby som nebola tlačaná termínmi, atď. Ide takisto ako pri individuálnom plánovaní o proces, ktorý stále prebieha a ja neviem povedať, že do roka skončí, ani náhodou.

Zuzana: Zo strany zariadenia potrebuje predovšetkým podporu, časový priestor a tiež ochotu na otvorenú diskusiu. Zo strany samotného pracovníka ide najmä o ochotu nájsť si čas zastaviť sa, pozrieť sa na veci inými očami a počúvať.

10. Iné - vaše poznámky a skúsenosti:

Mariana: Výstupy diskusií vedené s klientmi.

Otázka: Čo je Bratislavský samosprávny kraj?

Róbert G.: Taký lepší pán.

Otázka: Čo znamená pre teba sociálna služba?

Martina Š.: Že ma máte radi, Edita a Katka (personál) ma učia čítať, upratovať, umývať taniere, variť. Pomáhajú mi, ak niečo nedokážem urobiť.

Zuzana S.: Chodím s Katkou (personál) na prechádzky, rozprávame sa o všeličom; má o mňa

záujem, keď som smutná povzbudí ma; učí ma samostatnosti; sama sa rozhodujem; Mám rada Katku (personál), ktorá so mnou umýva riad. Stále sa ma pýta, čo mám rada a prečo to nemám rada. Silvia S.: Mám dennú sociálnu službu, ja spím doma. Sociálna služba je u mňa maľovanie, kreslenie, písanie, čítanie, varenie. Kampino organizuje veľa výstav, na ktorých sa prezentujú moje obrazy. Rozhodujem, čo chcem robiť. Personál je ku mne milý. Páči sa mi, že Dušan Fraňo (personál) pekne opravuje. Chce, aby sme tu mali pekne.

Róbert G.: Služba, to znamená, že pomáhajú iní ľudia ... moja. Som rád, že sa v Kampine môžem sám rozhodnúť, počúvať rádio.

Otázka: Čo je Individuálny rozvojový plán ?

Zuzka S.: Je to IRP, informuje nás, čo budeme robiť, zamestnanci ale aj iní ľudia sa môžu dozvedieť, ako to funguje u mňa, Martinky, Ondreja (kamoši navštevujúci DSS KAMPINO).

Otázka: Ako má byť spracovaný individuálny rozvojový plán pre kamošov, ktorí nevedia, čítať či písať a niektorí z nich sú ležiaci?

Zuzana S.: Znakovou rečou, symbolmi, znakom pre Miška, Natálku a Miška (klienti navštevujúci DSS KAMPINO).

Róbert G.: Mal by byť zavesený nad posteľou, aby videli.

Zuzana S.: Ja by som ho robila tak, prv by som chytila Miška za ruku, pobožkala ho a pohladkala. Ukázala by som mu obrázok a spýtala by som sa ho, či sa mu to páči, a či chce takúto aktivitu. Sú aktivity, ktoré on nemôže robiť, aj to by som mu povedala, že napr. Miško nepôjdeme do mesta, lebo to nezvládneme, ale pôjdeme na prechádzku okolo Kampina. Urobím tak, aby mu to vyhovovalo, aby vedel, že urobím všetko preto, aby bol rád pri mne, aby sa cítil bezpečne a aby vedel, že ho mám rada. A toto je zodpovednosť za iného, a nie, že niekto ho potiahne a ťahá ho za sebou, lebo on to tak chce.

Róbert G.: Výborne, výborne Zuzka.

Zuzana S.: Iným sociálnym pracovníkom by som povedala, čo má Miško rád, urobila by som zoznamovaciu reč, a tak by sa on cítil pri nich príjemnejšie. Katka (kontaktná sociálna pracovníčka) a Alenka (sanitárka) sú ku mne dobré, oceňujem ich za to, že sa ku mne správajú ako k rovnocennému partnerovi.

Otázka: Čo by si chcel robiť vo svojej komunite?

Róbert G.: Chcem aj naďalej pracovať v ALBERTE. Schopnosti na ktorých sa dá stavať

- viem pracovať
- pomáhať

- vykladať tovar
- zametať chodníky
- zbierať odpadky, smeti
- viem pracovať s lopatou
- viem dať smetie do čierneho sáčku
- viem vyhodit' flaše
- viem upratovať
- niešť kýbel s vodou

Otázka: Kto môže pracovať s vašimi osobnými údajmi?

Zuzana S.:

- môj kontaktný pracovník v červenej skupine
- vedúca
- pani sanitárky a opatrovatelky
- riaditeľka, ona má také povolanie

72

PROFILY



Mgr. Ingrid Bezáková, absolventka štúdia Vychovávateľstvo pre osoby vyžadujúce osobitnú starostlivosť na PdFUK v Bratislave. Do roku 1993 som pracovala v Detskom

diagnostickom centre v Bratislave na Trnávke. Po materskej dovolenke som v roku 1997 nastúpila do DSSpKM do diagnostického oddelenia ako špeciálny pedagóg. Od roku 2005 pracujem v DSSpKM na pozícii vedúcej úseku výchovy a sociálnej rehabilitácie.



Mgr. Zuzana Marošová vyštudovala Pedagogickú fakultu Univerzity Komenského v Bratislave. V súčasnosti pracuje ako liečebný pedagóg v zariadení sociálnych služieb pre občanov s telesným znevýhodnením.



Mgr. Katarína Ovsanik: dlhodobo pracovala na pozícii vedúcej sociálnych služieb v neziskovej organizácii na východnom Slovensku. V súčasnosti na tej istej pozícii pracuje v Domove sociálnych služieb pre deti a dospelých KAMPINO. Okrem toho pôsobí ako projektantka v OZ Dobrá myšlienka a v ZPMP v Stropkove. Hľadá a podporuje dobrovoľnícku prácu pre ľudí s mentálnym znevýhodnením. V súčasnosti klienti z DSS pre deti a dospelých KAMPINO vykonávajú dobrovoľnícku činnosť v OZ SLOBODA ZVIERAT, Miestnej knižnici Petržalka, v obchodnom dome ALBERT, Mc Donalde a TV Markíza.



Mgr. Karola Martáková, pracuje v Domove sociálnych služieb Rozsutec od roku 2011. Od roku 2013 je na poste psychologičky. Venuje sa dospelým ľuďom s mentálnym postihnutím a duševnými poruchami.

