

Komunita Kráľovnej pokoja DSS, ZPS, ZOS Močenok kaštieľ Sv. Gorazda 553/28 951 31 Močenok DSS Radošina kaštieľ Piešťanská 11/18 956 05 Radošina	Interný predpis 2.5/2023 Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby	 Štandard kvality číslo: 2.5
--	--	---

PROGRAM SUPERVÍZIE U POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY



	Za aktualizáciu zodpovedá:	Schválil:
Meno a priezvisko:	Mgr. Simona Hajdu	ThLic. PhDr. PaedDr. Branko Jozef Tupý, PhD.
Funkcia:	sociálna pracovníčka	riaditeľ ZSS
Dátum:	20.12.2022	20.12.2022
Verzia 02	Dátum platnosti od:	01.01.2023
Výtlačok 01		
Podpis:		

ČLÁNOK 1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Interný predpis 2.5/2023 (ďalej len „IP“) je vypracovaný v zmysle § 9 ods. 8, 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
2. S interným predpisom je vedúci/a zamestnanec/kyňa zariadenia sociálnych služieb Komunity Kráľovnej pokoja povinný/á oboznámiť všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby zariadenia v im zrozumiteľnej forme.
3. IP je záväzný pre všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby (ďalej len „prijímateľov/ky“) v DSS, ZPS, ZOS Močenok, DSS Radošina.
4. Predchádzajúce IP vzťahujúce sa na túto oblasť podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby týmto strácajú platnosť.
5. IP je uložený k nahliadnutiu a k dispozícii:
 - V kancelárii riaditeľa Močenok, vedúcej Radošina
 - V zamestnaneckej miestnosti Močenok, Radošina
 - Vo vestibule zariadenia Močenok, Radošina
 - V jedálni ZPS, ZOS Močenok
 - V systéme ddis.sk
 - Na webovej stránke poskytovateľa www.kkp.sk
6. Porušenie povinností uvedených v tomto IP zamestnancami/kyňami sa považuje za porušenie, príp. za závažné porušenie (podľa miery porušenia a porušeného) pracovnej disciplíny v zmysle Pracovného poriadku a má za následok vyvodenie dôsledkov v zmysle Pracovného poriadku a Zákonníka práce.

ČLÁNOK 2

SUPERVÍZIA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

1. Supervízia patrí k najúčinnjším nástrojom podpory a pomoci pre organizáciu, manažment a zamestnancov/kyne poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby. Patrí k najdôležitejším štandardom kvality sociálnych služieb.
3. Supervízia sa v sociálnej práci zväčša chápe ako poradenská metóda využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti. Vytvára podmienky a predpoklady pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov/kyň v pomáhajúcich profesiách, pričom slúži aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi.
4. Supervízia je procesom hľadania odpovedí na otázky: ako môžem byť kompetentný/á pri práci s mojimi kolegami/kyňami, či prijímateľmi, čo som robil/a v práci s nimi dobre, čo sa mi v práci s nimi osvedčilo a naopak, čo nebolo funkčné, čo by som mal/a robiť inak.
5. Supervízia je poradenský rozhovor medzi supervidovaným/nou a supervízorom/kou. Supervízor/ka však radí iba výnimočne. V prvej fáze rozhovoru sa stanovuje cieľ, o čom by mala supervízia byť a skúma sa to, čo dosiahnutie cieľa prinesie zamestnancom/kyniam a prijímateľom. Následne sa určuje čo bolo, čo je a čo má byť. Týka sa obsahu práce a tém, ktoré zamestnanci/kyne považujú za dôležité, ale aj emotívneho prežívania pracovných situácií, alebo situácii s inými ľuďmi v práci.

ČLÁNOK 3

ÚČASTNÍCI SUPERVÍZIE A VZŤAHY



1. Jedinci, ktorí sa zúčastňujú supervízie, sa nazývajú **supervidovaní/né**. Ak sú účastníkmi viacerí jedinci, hovoríme o supervíznej skupine.
2. **Supervízor/ka** – vysoko profesionálny/a odborník/čka, ktorý/á koná s vysokou mierou empatie, úcty, pravdivosti, flexibility, záujmu, zaujatosti a otvorenosti. Je zapísaný/á v zozname supervízorov vedeného MPSVR SR. Supervízor/ka tvorí samostatnú pracovnú jednotku, ktorá má vo vzťahu k vedeniu organizácie pozíciu poradného orgánu.
3. Supervízor/ka neposkytuje priame služby prijímateľom, ale nepriamo ovplyvňuje služby, ktoré sú im poskytované.
4. Supervíziu vedie supervízor/ka, ktorého/ej úlohou je tiež upozorniť zamestnancov/kyne v momente, ak je práca eticky nekorektná, alebo ubližuje prijímateľom, či kolegom/kyniam. Supervízor/ka sa zaoberá otázkami, čo bráni zamestnancom/kyniam byť lepším profesionálom/kou, čo ho/ju obmedzuje vo vzťahu s prijímateľom alebo inštitúciami a ako je možné tieto obmedzenia prekonať.
5. Supervízor/ka pracuje s celým tímom a podporuje riešenie jeho úloh s využitím komunikačných metód. Zameriava sa na ciele organizácie, stratégiu, spoluprácu, úlohy, na mechanizmy spolupráce, na zábrany kooperácie. Ďalším okruhom supervízie je reflexia práce s prijímateľom.
6. **Supervidovaný/á** je príjemca/kyňa supervízie. Ide o zamestnancov/kyne poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby, manažment a organizáciu.
7. **Supervízna zmluva** je komplexný zmluvný dokument potvrdzujúci zmluvný vzťah medzi supervízorom/kou a poskytovateľom sociálnej služby (štatutárnym/nou zástupcom/kyňou, riaditeľom/kou). Môže ísť o pracovnú zmluvu, dohodu o pracovnej činnosti a pod.
8. **Supervízny kontrakt** je dohoda medzi supervízorom/kou, supervidovanými a poskytovateľom sociálnej služby týkajúca sa pravidiel a hraníc ich spoločnej práce v závislosti od formy supervízie. Môže mať ústnu alebo písomnú podobu a nenahrádza zmluvu. Vyjasnenie obsahu kontraktu sa prenesie do písomnej podoby plánu supervízie.
9. V nadväznosti na uzatvorenú zmluvu vedúci/a zariadenia sociálnych služieb v spolupráci so supervízorom/kou vypracuje **Plán supervízie**, ktorý sa aktívne realizuje a na konci obdobia ho poskytovateľ sociálnej služby ústne vyhodnocuje. Plán supervízie má slúžiť

predovšetkým konkrétnym potrebám kontrahovaných strán a vypracováva sa na začiatku kalendárneho roka, prípadne pri uzatvorení supervíznej zmluvy. Program supervízie je obsiahnutý v **Prílohe č. 1**

10. **Harmonogram supervízie** sa vypracováva na začiatku kalendárneho roka, prípadne pri uzatvorení supervíznej zmluvy. Harmonogram vypracováva vedúci/a zariadenia sociálnych služieb alebo ním/ňou poverený zamestnanec/kyňa a je súčasťou tejto smernice v **Prílohe č. 2**. Harmonogram supervízie slúži na plánovanie supervízie pre jednotlivé cieľové skupiny.
11. **Supervízia organizácie** sa vykonáva na úrovni štatutárneho/nej zástupcu/kyne alebo riaditeľa/ky. Je užšie zameraná na riešenie konkrétnych organizačných problémov. Môže ísť o supervíziu organizačnej štruktúry, o supervíziu pri implementácii zmien, pri reštrukturalizácii organizácie, pri vytváraní a zlepšovaní systémov vzdelávania zamestnancov/kýň, či o supervíziu pri vylad'ovaní a nastavovaní organizačnej kultúry. Cieľom supervízie organizácie je spätne sa pozrieť na systémy riadenia, zodpovednosť a profesionálnu rolu zamestnancov/kýň.
12. **Supervízia manažmentu** sa vykonáva na úrovni vedúcich zamestnancov/kýň jednotlivých úsekov/činností/prevádzok poskytovateľa sociálnej služby a patrí do nej supervízia všetkého, čo sa týka riadenia (vedenia) zamestnancov/kýň.
13. **Supervízia pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby** slúži na zlepšenie práce s prijímateľmi, na profesijný rast, zvýšenie odbornej úrovne zamestnancov/kýň, pomáha riešiť problémy, ktoré vznikajú pri poskytovaní sociálnej služby. Pomáha tiež predchádzať syndrómu vyhorenia alebo pomáha pri jeho riešení.
14. **Externá supervízia** je profesionálna činnosť externého/nej supervízora/ky ktorý/á prichádza „z vonku“ organizácie. Silnou stránkou je vyššia dôvera zo strany zamestnancov/kýň, kedy nie sú napojení/é na supervízora/ku z vlastných radov v rámci hierarchického usporiadania organizácie.
15. **Interná supervízia** je profesionálna činnosť supervízora/ky, ktorý/á je interným zamestnancom/kyňou poskytovateľa sociálnej služby. Je vhodné, ak nie je súčasťou vedenia organizácie a nie je v hierarchickej (nadriadenej) pozícii voči supervidovaným. Prínosom internej supervízie je, že supervízor/ka pozná prostredie organizácie a jej zamestnancov/kyne. Ďalej skutočnosť, že ak má poskytovateľ sociálnej služby viac samostatných pracovísk, môže využívať služby jedného/nej interného/nej supervízora/ky. V takomto prípade sa výhody internej a externej supervízie vzájomne prelínajú, nakoľko supervízor/ka prichádza na samostatné pracoviská „z vonku“.
16. Ak poskytovateľ zabezpečuje supervíziu vlastnými zamestnancami/kyňami, dbá na dodržiavanie prísnych etických štandardov (najmä mlčanlivosti). Zamestnávateľ je povinný vylúčiť v najväčšej možnej miere konfúziu medzi supervízorom/kou a supervidovaným/nou. Zamestnanec/kyňa má právo odmietnuť supervíziu, pokiaľ ju vykonáva jeho/jej nadriadený/á a požiadať o výmenu supervízora/ky.

ČLÁNOK 4

CIELE, FUNKCIE, OBSAH, FORMY SUPERVÍZIE



1. Cieľmi supervízie u poskytovateľa sociálnej služby sú najmä:
 - posúvanie kvality práce s prijímateľom dopredu,
 - predchádzanie stresom, predchádzanie a lepšie zvládanie agresivity,
 - podporovanie sebazpoznania a riešenia konfliktov s prijímateľmi a v tíme,
 - smerovanie k primeraným riešeniam problémov pri poskytovaní sociálnych služieb,
 - hľadanie alternatívnych riešení, dohody, zhody,
 - podpora odborného rastu supervidovaných,
 - smerovanie k dobrej klíme, pohode v tímoch a k prenášaní pozitívnej atmosféry do celej organizácie,
 - podpora empatie,
 - zlepšovanie porozumenia pre potreby prijímateľov, synergické pôsobenie vo vzťahu k nim,
 - optimalizácia vzťahov a dosahovanie rovnováhy v nárokoch na prácu v tímoch,
 - podpora budovania trvalo udržateľnej potreby zamestnancov/kýň angažovať sa v supervíznych aktivitách.
2. Podľa obsahu zamerania plánu supervízie možno funkcie supervízie deliť na:
 - podpornú (restoratívnu) - cieľom je znižovať subjektívne pociťovanú záťaž vyvolanú profesionálnou činnosťou, zvyšovať motiváciu k práci a podporovať úpravu pracovného prostredia,
 - vzdelávaciu (formatívnu) – súvisí s odborným statusom supervidovaného/ej, podporuje ho/ju v ďalšom profesijnom rozvoji, učí ho/ju reagovať na aktuálne potreby prijímateľov, organizácie a spoločnosti,
 - riadiacu (normatívnu) - je zameraná na usmerňovanie výkonu odbornej činnosti zamestnancov/kýň v súlade s ich pracovnou náplňou, s prihliadnutím na dodržiavanie právnych a etických noriem, štandardov kvality, poslanie a ciele organizácie. Kvalita je v tomto kontexte chápaná všeobecne, nejde o štandardy kvality určené legislatívou, ale o interné štandardy/pravidlá, v rámci ktorých supervízia prebieha.
3. Supervízor/ka niekedy plní aj funkciu sprostredkovateľa/ky (mediátora/ky) pri riešení konfliktov vo vnútri organizácie, medzi organizáciou a jej okolím, medzi prijímateľom/kou a organizáciou; konfliktov vo vnútri tímu, či konfliktov, ktoré vznikajú vo vnútri organizácie pri zavádzaní zmien.

4. Obsahom supervízie je zedefinovanie problému, ktorého riešenie sa má supervíziou podporiť.
5. **Skupinová forma supervízie** spočíva v štruktúrovanom stretnutí supervízora/ky s dohodnutým počtom a zložením zamestnancov/kýň. Výhodou je prostredie skupiny a jej dynamika, a to nielen pri zadávaní supervíznych úloh, ale aj pri hľadaní alternatívnych možností a riešení. Významná je spätná väzba v skupine, podpora, súdržnosť skupiny a racionalizácia organizačných zdrojov na zabezpečenie supervízie. Účasť na skupinovej supervízii je dobrovoľná.
6. **Individuálna forma supervízie** spočíva v štruktúrovanom stretnutí supervízora/ky s jedným zamestnancom/kyňou. Úlohou je reflexia profesionálneho konania zamestnanca/kyne. Výhodou je osobný kontakt, viac času, pocit bezpečia a intimita supervízneho stretnutia. Zamestnanci/kyne môžu využiť individuálnu supervíziu najmä v prípadoch, keď pracujú s prijímateľmi na individuálnej úlohe, alebo v prípade, že chce zamestnanec/kyňa prerokovať tému, ktorú nechce otvárať pred spoluzamestnancami/kyňami. Zamestnanci/kyne môžu požiadať o individuálnu supervíziu na základe **Žiadosti o individuálnu supervíziu**, ktorá tvorí **Prílohu č. 3**. O individuálnu supervíziu je možné žiadať aj v prípade nahradenia si supervízie v prípade neprítomnosti zamestnanca/kyne.
7. Poskytovateľ sociálnej služby s vedúcim/cou zariadenia sociálnych služieb zisťujú potrebu supervízie zamestnancov/kýň na základe ústneho vyhodnotenia dotazníkov **Analýzy potrieb v oblasti supervízie**, tvorí **Prílohu č. 4**. Tento dotazník vyplňajú zamestnanci/kyne minimálne raz za 6 mesiacov.
8. Supervízne stretnutie je vyhodnotené na základe **Správy zo supervízie**, ktorá obsahuje témy/okruhy supervízie a odporúčania. Správa zo supervízie, ktorá tvorí **Prílohu č. 5**, je zaslaná poskytovateľovi sociálnej služby a následne založená do spisu spolu s **Prezenčnou listinou**, ktorá tvorí **Prílohu č. 7**. Na základe odporúčaní môže poskytovateľ sociálnej služby prijať potrebné opatrenia na zlepšenie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Supervízor/ka zachováva maximálnu mlčanlivosť o tom, ako sa vyjadrovali jednotliví/é supervidovaní/né a v správe môže uviesť len témy a okruhy, ktorými sa supervízia zaoberala.
9. Vedúci/a zariadenia sociálnych služieb môže poveriť sociálneho pracovníka/čku pri zabezpečení realizácie supervízie, dodržiavaní kontroly plánu supervízie, evidencii správ zo supervízie, zakladaní prezenčných listín.
10. Poskytovateľ sociálnej služby získava spätnú väzbu od supervidovaných na základe **Hodnotiaceho dotazníka supervízie**, ktorý tvorí **Prílohu č. 6** a vyplňa sa po ukončení supervízneho stretnutia. Supervízor/ka môže poskytnúť supervidovaným pre vlastné účely na získania spätnej väzby aj vlastné dotazníky, ankety alebo využiť hodnotiaci rozhovor.
11. Poskytovateľ sociálnej služby a supervízor/ka sa môžu ústne dohodnúť na uskutočnení krízovej a neplánovanej supervízie. Na základe ústnej dohody sa určí čo najskorší možný termín.

Plán supervízie na obdobie od do

<i>Osoba zodpovedná za výber supervízora</i>	ThLic. PhDr. PaedDr. Branko Jozef Tupý, PhD. moderátor Komunity Kráľovnej pokoja
<i>Výber supervízora</i>	supervízor zapísaný v zozname supervízorov vedeného MPSVR SR, s akreditovanou prípravou podľa ustanovenia zákona č. 448/2008 o sociálnych službách pod číslom: SP11814
<i>Meno a priezvisko supervízora</i>	
<i>Osoba zodpovedná za vypracovanie plánu</i>	
<i>Kritériá kladené na supervízora v zmysle štandardov</i>	
<i>Rozpočtové náklady organizácie na supervíziu</i>	
<i>Tematické zameranie supervízií na dané obdobie</i>	-
<i>Trvanie a pravidelnosť supervízie</i>	
<i>Určenie supervidovaných a formy supervízie (individuálna/skupinová)</i>	
<i>Minimálny a maximálny počet členov pri skupinovej supervízii</i>	
<i>Štandardné trvanie supervízie</i>	
<i>Miesto konania supervízie</i>	
<i>Návrh zmluvy (medzi organizáciou a supervízorom)</i>	
<i>Doba kontraktu, počas ktorého sa realizuje komplexný plán supervízie</i>	

<i>Formálne náležitosti (vstupy a výstupy)</i>	
<i>Spôsob hodnotenia supervízneho stretnutia</i>	
<i>Spôsob hodnotenia plánu supervízie, periodicita hodnotenia</i>	
<i>Výmena supervízora</i>	

Vypracoval/a:

Vypracoval/a:

V:Dňa:

.....

podpis supervízora

.....

podpis vedúcej zariadenia

Harmonogram supervízie

Mesiac/rok:	Cieľová skupina: /profesia, počet, druh SS- ZPS+ZOS, DSS/	Forma supervízie: /individuálna, skupinová/	Dĺžka trvania:
...../.....	Supervízia organizácie	individuálna	60 minút
...../.....	Supervízia manažmentu ☐ ZPS+ZOS Počet.....	☐ Individuálna ☐ Skupinová	☐ 60 minút ☐ 150 minút
	☐ DSS Počet.....	☐ Individuálna ☐ Skupinová	☐ 60 minút ☐ 120 minút
...../.....	Supervízia zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby ☐ ZPS+ZOS Počet.....	☐ Individuálna ☐ Skupinová	☐ 60 minút ☐ 120 minút
	☐ DSS Počet.....	☐ Individuálna ☐ Skupinová	☐ 60 minút ☐ 120 minút

V, dňa

Vypracoval/a:

Podpis:.....

Žiadosť o individuálnu supervíziu

Dolupodpísaný/á..... žiadam vedúcu zariadenia sociálnych
služieb, o možnosť individuálnej supervízie v priebehu mesiaca.....roka.....
z dôvodu.....

V....., dňa.....

.....

Podpis

Analýzu potrieb v oblasti supervízie

/Dotazník slúži na vyhodnotenie potrieb supervízie, odpovedajte prosím na jednotlivé otázky/

Dátum:.....

Aké problémy ste v práci v poslednom období riešil/a, ktoré negatívne vplývali na kvalitu poskytovaných sociálnych služieb?

.....

.....

.....

.....

Pocítujete záťaž pri výkone pracovných povinností? Ak áno, konkretizujte ich.

.....

.....

.....

.....

Stretli ste sa počas práce so syndrómom vyhorenia?

.....

.....

.....

.....

Máte konflikt s niektorým zamestnancom/kyňou alebo prijímateľom/kou sociálnych služieb?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Komunita Kráľovnej pokoja

Piešťanská 11/18

956 05 Močenok**Správa zo supervízie:**

Supervidovaná organizačná zložka (<i>názov, sídlo</i>)	Komunita Kráľovnej pokoja
Meno supervízora (<i>titul, meno, priezvisko</i>)	
Typ supervízie (<i>skupinová/individuálna/tímová</i>)	
Dátum konania supervízie	
Miesto konania supervízie	

Témy/okruhy supervízie:

-

-

Odporúčania:

Zápis vypracovala:

Dňa:

podpis:

Príloha: Prezenčná listina supervidovaných

Hodnotiaci dotazník supervízie

/Dotazník slúži ako spätná väzba pre poskytovateľa sociálnej služby na vyhodnotenie poskytnutej supervízie /

Supervízia sa konala dňa.....

Bol/i ste so supervíziou spokojný/á?

.....

.....

.....

.....

Dostali ste potrebné odpovede ako riešiť dané problémy, konflikty?

.....

.....

.....

.....

Bola supervízor/ka dostatočne flexibilná a erudovaná, aby komplexne objasnila kritickú situáciu a dala Vám potrebné odporúčania?

.....

.....

.....

.....

Pomohla Vám supervízia ku skvalitneniu poskytovaných sociálnych služieb?

.....

.....

.....

.....

Prezenčná listina zo supervízie zo dňa.....

[illegible]