



DOMOV DÔCHODCOV

Ružová 433/8 STREDA NAD BODROGOM 076 31

---

**Domov dôchodcov – Zariadenie pre seniorov**

**ŠTANDARD č.7**

***URČENIE POSTUPOV NA REALIZÁCIU A VYHODNOTENIE SYSTÉMU  
EXTERNEJ SUPERVÍZIE A INTERNEJ SUPERVÍZIE NA SKUPINOVEJ,  
INDIVIDUÁLNEJ ÚROVNI A NA ÚROVNI ORGANIZÁCIE***

	<b>Vypracoval</b>	<b>Posúdil</b>	<b>Schválil</b>
<b>Meno</b>	Mgr. Monika Ballaová	Zuzana Szerdahelyiová Dipl.	Mgr. Monika Ballaová
<b>Funkcia</b>	Riaditeľka	Vedúca sestra	Riaditeľka
<b>Dátum</b>	18.12.2017	18.12.2017	02.01.2018
<b>Podpis</b>			

I.	Účel.....	3
II.	Pojmy a použité skratky.....	3
III.	Postup.....	3
	Čl. 1 Všeobecné ustanovenia.....	3
	Čl. 2 Supervízia v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom.....	4
	Čl. 3 Formy a zameranie supervízie.....	4
	Čl. 4 Spôsob realizácie supervízneho programu.....	5
	Čl. 5 Skupinová a individuálna forma supervízie.....	6
IV.	Odkazy a poznámky.....	7
V.	Prílohy.....	8
VI.	Rozdeľovník.....	8
	Podpisový hárok.....	9

## **I. Účel**

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom v súlade s domácim poriadkom

### **vydáva**

štandardy, ktoré určujú postupy na realizáciu a vyhodnotenie systému externej supervízie a internej supervízie na skupinovej, individuálnej úrovni a na úrovni organizácie v podmienkach Domova dôchodcov – zariadenia pre seniorov Streda nad Bodrogom. Štandardy sú určené pre zamestnancov Domova dôchodcov – zariadenia pre seniorov Streda nad Bodrogom.

## **II. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY**

### **Pojmy:**

Zariadením sa v tejto smernici rozumie: ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom

### **Použité skratky:**

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom – Zariadenie pre seniorov Domov dôchodcov Streda nad Bodrogom

R – riaditeľ

VZÚ – vedúca zdravotného úseku

SP – Sociálny pracovník

Zb. – zbierka

Z. z. – zbierka zákonov

PSS- prijímateľ sociálnej služby

## **III. POSTUP**

### **Čl. 1**

#### **Všeobecné ustanovenia**

Zákon č. 448/2008 Z. z. priniesol na Slovensku dôležitú legislatívnu oporu pre supervíziu v zariadeniach sociálnych služieb. Podľa neho poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie (§ 9 ods. 10). Táto sa stala jedným zo štandardov kvality poskytovania sociálnej služby.

Sociálne zariadenie je povinné zabezpečovať supervíziu svojim zamestnancom, aby zabezpečilo ich psychohygienu a zabránilo syndrómu vyhorenia. Významnou súčasťou rozvoja organizácie je supervízia v organizácii, ktorej vedenie dáva významnú rolu. Supervízia vytvára priestor pre lepšie pochopenie vlastných rezerv v porozumení, pohľad do situácie z vonku, iný uhol pohľadu na daný problém. Hľadá riešenia bez prikazovania a poučovania, nehodnotí a nevystavuje odmietavý postoj.

## Čl. 2

### Supervízia v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom

Supervízia ako poradenská metóda je v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie sociálnych pracovníkov. Ona vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast všetkých našich zamestnancov v pomáhajúcich profesiách, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebazoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi. Supervízia je metódou kontinuálneho rozvoja profesionálnych spôsobilostí sociálneho pracovníka, ktoré dosahuje za pomoci kvalifikovaného supervízora prostredníctvom reflexie, podpory, supervíznych metód a techník.

Supervízia ako poradenská metóda je v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom využívaná ako nástroj na zvyšovanie odbornej úrovne a kvality poskytovaných služieb, vytvára predpoklady a podmienky na rozširovanie vedomostí, profesionálnych schopností a zručností zamestnancov ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom a v nemalej miere je tiež prevenciou syndrómu vyhorenia u zamestnancov, ktorí sú v priamom kontakte s prijímateľmi sociálnej služby. Je zdrojom profesionálnej podpory pre odborných pracovníkov, ktorý napomáha aj udržaniu a zvyšovaniu statusu profesie, k ochrane prijímateľa sociálnej služby pred poškodením, či až zneužitím a zároveň k efektívnejšiemu výkonu sociálnej práce.

Účelom supervízie je hlavne zvyšovanie kvality poskytovania sociálnych služieb poskytovateľa sociálnych služieb, rozširovanie vedomostí a zručností, pomoc pri riešení náročných prípadov, zvládanie emočne náročných situácií a z tohto dôvodu ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom zabezpečuje supervíziu zamestnancom, ktorí sú v priamom kontakte s prijímateľom sociálnych služieb pri vykonávaní odborných činností podľa § 84 ods. 8 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

## Čl. 3

### Formy a zameranie supervízie

V ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom máme tieto formy supervízie:

- **Individuálna** - kontakt s jedným pracovníkom. Jej úlohou je reflektovať a podporiť profesionálne fungovanie pracovníka a jeho ďalší rozvoj.

- **Skupinová (tímová)** - diskusia v kolektíve o skúsenostiach, pocitoch a vzťahoch, ktoré pracovníci prežívajú počas výkonu práce. Tento typ supervízie zahŕňa členov pracovného kolektívu bez ohľadu na ich konkrétne pozície, potreby, zdroje a zodpovednosť. Je zameraná na činnosť tímu, ako celku.
- **Supervízia organizácie**
- **Riadiaca supervízia pre manažment.**
- **Vzájomné konzultácie medzi kolegami** - porovnávanie skúseností, pocitov, názorov kolegov.
- **Intervízia** - druh supervízie, kde nie je prítomný externý supervízor. Intervízia je vykonávaná v rámci organizácie (vo vnútri) niekým z kmeňových pracovníkov organizácie. Môže sa jednať o jedného stáleho človeka, ktorý intervíziu vykonáva dlhšiu dobu, alebo sa v roli intervízora môžu pracovníci striedať.
- **Autosupervízia, autovízia**- sebareflexia, pracovník sám sebe kladie otázky a hľadá na ne odpovede.

#### Zameranie supervízie:

- Etika a hodnoty
- Rola v tíme
- Tvorba plánov poskytovania sociálnej služby a individuálnych plánov
- Vzťahy na pracovisku, komunikácia s vedením
- Stres a jeho zvládanie, prevencia syndrómu vyhorenia
- Hľadanie možností zvýšenia kvality
- Racionálne využívanie pracovného času

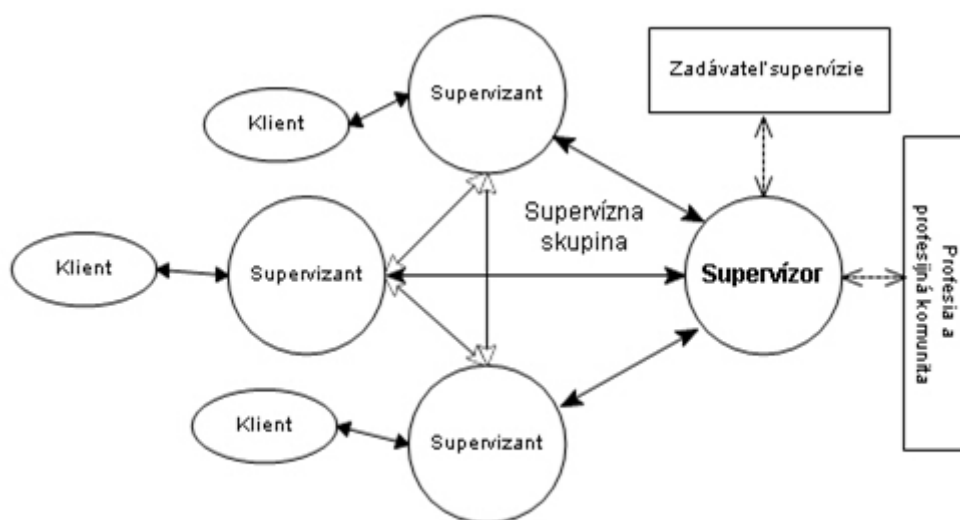


Schéma č. 1

## Čl. 4

### Spôsob realizácie supervízneho programu

Každoročne vypracúva riaditeľka, vedúca zdravotného úseku v spolupráci so Supervízorkou. Plán vzdelávania a supervízie na aktuálny rok a to na základe ich predložených požiadaviek a sledovaní pravidelných –opakujúcich sa školení vrátane odhadu finančnej náročnosti prípravy. Návrh schvaľuje riaditeľ ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom. Mimoriadne požiadavky na vzdelávanie, nezahrnuté do plánu, predkladajú zamestnanci VZÚ a sociálna pracovníčka, ktorá zodpovedá za zabezpečenie ich realizácie po schválení riaditeľom ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom.

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom uskutočňuje supervíziu prostredníctvom externého supervízora, s ktorým má uzatvorenú zmluvu, ktorý má znalosť o činnosti organizácie a práci zamestnancov. Osoba supervízora je pre zamestnancov dôveryhodná, neboja sa jej zdôveriť aj s citlivými záležitosťami. Supervízor alebo ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom určí tému supervízie, ktorou sa budú účastníci zaoberať. Spíše sa prezenčná listina a následne vyhotoví supervízor Záznam zo supervízie, s ktorým sú vedúci príslušných úsekov a nimi následne aj podriadení, ktorí sa supervízie zúčastnili, oboznámení a riaditeľka ho založí do evidencie Záznamy o školeniach a supervízii. O uskutočnenej supervízii vedúci úseku vykoná záznam do Individuálneho plánu ďalšieho vzdelávania a supervízie odborného zamestnanca.

Supervízor zabezpečuje:

- pravidelnú individuálnu supervíziu pre generálneho a výkonného riaditeľa zariadenia zameranú na problematiku riadenia a rozvoja v organizácii v rozsahu 1x ročne v dĺžke trvania 1 hodina/stretnutie,
- skupinovú supervíziu jednotlivých tímov zložených zo sociálnych pracovníkov 2x ročne v dĺžke trvania 2 hodiny/stretnutie,
- skupinovú supervíziu sestier a opatrovateliek 2x ročne v dĺžke trvania 2 hodiny/stretnutie,
- skupinovú supervíziu upratovačiek a ďalšieho pomocného personálu zameranú na budovanie vzťahov vo vnútri tímu, rozdelenie práce a vzájomné vzťahy s PSS v rozsahu 1 krát ročne v dĺžke trvania 1 hodina/stretnutie
- skupinovú supervíziu pre vedúcich zamestnancov v rozsahu 2 krát ročne v dĺžke trvania 1 hodina/stretnutie.

## Čl. 5

### **Skupinová a individuálna forma supervízie**

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom má písomne vypracovaný Individuálny plán ďalšieho vzdelávania a supervízie odborného zamestnanca, do ktorého príslušný vedúci zaznamenáva všetky interné či externé školenia, uskutočnenie stáží a supervízie zamestnanca počas aktuálneho roka.

Individuálne plány vychádzajú z analýzy vzdelávacích potrieb jednotlivých zamestnancov, zamestnávateľa, trendov v sociálnych službách, cieľov na kalendárny rok a zároveň z predchádzajúceho hodnotenia individuálneho plánu. Zaznamenávajú sa aj školenia, ktoré sa

každoročne opakujú, napr. školenia PO a BOZP. Raz ročne ich vedúci úseku vyhodnotí a vyhodnotí trendy za posledné 3 roky. Z každého interného aj je vyhotovený Záznam z interného školenia, pri interných školeniach školiteľ predloží program školenia, ktorý sa zakladá spolu so záznamami o školeniach do evidencie Záznamy o školeniach a supervízii u vedúcej riaditeľky.

Zamestnanci majú možnosť zúčastňovať sa stážových pobytov v súlade s Individuálnym plánom ďalšieho vzdelávania odborného zamestnanca. ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom tak získa možnosť spätne hodnotiť úroveň poskytovaných služieb s podnetmi získanými štúdiom a zážitkovým učením. ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom využíva skutočnosti získané z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Vyhodnotenie vykonáva vedúci úseku.

Internou formou sú organizované vzájomné konzultácie medzi spolupracovníkmi zamerané na riešenie aktuálnych problémov a často využívanou je aj intervízia, ktorú zabezpečuje na jednotlivých úsekoch vedúci daného úseku. So zamestnancami je prerokované akú formu supervízie preferujú. Účasť na skupinovej supervízii je dobrovoľná. Zamestnanci vedia, že môžu využiť individuálnu supervíziu, a to najmä v prípadoch, keď pracujú s PSS na individuálnej úlohe, alebo v prípade, že chce zamestnanec prerokovať tému, ktorú nechce otvárať pred spolupracovníkmi. Z priebehu supervízneho stretnutia je vytvorený rámcový zápis.

Cieľom vzdelávania zamestnancov je zvyšovanie kvalifikácie a odbornej spôsobilosti zamestnancov, naučiť ich zručnostiam a vedomostiam, ktoré súvisia s ich pracovnou náplňou, zodpovednosťou a kompetenciami. Ide o plánovaný a dlhodobý proces.

#### **IV. ODKAZY A POZNÁMKY**

##### **Súvisiace normy a predpisy**

- Ústava Slovenskej republiky
- Všeobecná deklarácia ľudských práv
- Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
- Európska sociálna charta
- Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

##### **Interné dokumenty**

Príručka kvality  
Domáci poriadok

##### **Poznámky**

Štandardy sú v platnosti a zároveň nadobúdajú účinnosť dňa

## V. PRÍLOHY

Príloha č. 1

### V. ROZDELOVNÍK

<b>Štandardy o postupoch a pravidlách na realizáciu a vyhodnotenie systému externej a internej supervízie na skupinovej, individuálnej úrovni a na úrovni organizácie Oblasť II. Procedurálne podmienky – Určenie postupov individuálnej a skupinovej supervízie</b>				
<b>Výtlačok</b>	<b>Titul, meno a priezvisko, úsek</b>	<b>Funkcia</b>	<b>Dátum</b>	<b>Prevzal Podpis</b>
1.	Mgr. Ballaová Monika	Riaditeľka DD		
2.	Dipl. Zuzana Szerdahelyiová vedúca sestra	Vedúca sestra		
3.	Nástenka	Vedúca sestra		
4.	Web stránka	RiaditeľkaDD		