

Plán KC obce Vyšný Orlík

V zmysle Prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby¹ a Modelu komunitnej práce v komunitných centrách schváleného MPSVR SR.

Adresa: Vyšný Orlík 14, 090 11 Vyšný Orlík

Obec Vyšný Orlík

Spracovali:

Mgr. Anna Poškrobová – odborný manažér KC

Júl,
2023

¹ [Štandardy kvality komunitných centier](#), [Štandardy kvality nízkoprahových denných centier](#),
[Štandardy kvality nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu](#)

Obsah

1	História lokality.....	3
2	Mapovanie potrieb.....	5
3	Výsledky Mapovania potrieb.....	5
3.1	Demografia.....	6
3.2	Fyzická infraštruktúra.....	7
3.3	Inštitúcie:.....	8
3.4	Neformálna sociálna štruktúra:.....	8
3.5	Informácie o životnom štýle:.....	9
3.6	Potreby, problémy, sny.....	9
3.7	Ciele a úlohy KC/NDC/NSSDR.....	9
4	Akčný plán.....	10
4.1	Monitorovanie plnenia cieľov.....	11
5	Záver.....	13
6	Použitá literatúra.....	14

1 História lokality

Budova Komunitného centra Vyšný Orlík vznikla v roku 2023, a to prostredníctvom prestavby existujúcej budovy bývalého zdravotníckeho zariadenia. Výstavbou komunitného centra sa má zlepšiť prístup jej obyvateľov, najmä marginalizovanej rómskej komunity, k sociálnej infraštruktúre. Povaha Komunitného centra v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a Štandardov komunitných centier (Národný projekt KC, IA MPSVR SR) umožňuje poskytovať občanom širokú škálu odborných činností (základné a špecializované sociálne poradenstvo, pomoc pri príprave na školskú dochádzku a vyučovanie, preventívne aktivity v rôznych oblastiach, služby na podporu zamestnanosti, pastoračné a evanjelizačné aktivity). Komunitné centrum pozostáva zo suterénu, nadzemného podlažia, obytného podkrovia a prístavby, ktorá tvorí jedno podlažie. Základom komunitného centra sú klubové miestnosti v nadzemnom podlaží a podkroví, dielňa a kuchynka pre praktické tréningy, kancelária pre komunitného pracovníka a hygienické zariadenia. V dielňach a klubových miestnostiach sa budú poskytovať školenia, tréningy, tvorivé dielne, doučovanie žiakov a ďalšie aktivity podľa potrieb komunity. Objekt komunitného centra je navrhovaný tak, aby ho mohli využívať aj osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Mobilita v rámci komunitného centra bude zabezpečená schodolezom. Po dokončení stavby bude novovybudovaný objekt slúžiť ako samostatná prevádzková jednotka. Kapacita komunitného centra bude 30 klientov a nároky na úžitkovú plochu komunitného centra budú 249,5 m².

Poslaním Komunitného centra:

- Poslaním Komunitného centra je
 - o Poskytovať komplexné sociálne a komunitné služby bez rezidencie a prispieť k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených na individuálnej, ako aj na lokálnej úrovni.
 - o Pomôcť znevýhodneným občanom, ku ktorým patrí aj marginalizovaná rómska komunita, a to v podpore ich pozitívneho myslenia a zmeny, posilňovanie sociálnej súdržnosti v obci a presadzovanie sociálnej inklúzie znevýhodnených skupín obyvateľov. Komunitné centrum má riešiť rôzne problémy, či už pomoc pri zvýšení samostatnosti hlavne občanov pochádzajúcich z marginalizovanej rómskej komunity, viesť ich k svojpomocnému riešeniu problémov. Prostredníctvom komunitnej práce a komunitnej rehabilitácii systematicky zabraňovať vznikaniu nových sociálnych problémov, rozpoznať prekážky a doceliť sociálnu zmenu v zmysle znižovania napätia v komunite a zároveň zlepšovania, či vytvárania vzťahov jednotlivých skupín v nej.

Vízia Komunitného centra:

- Víziou je podporovať komunitný rozvoj a sociálnu integráciu na lokálnej úrovni vzájomnou koordináciou a prepojenosťou aktivít s využitím špecifických prístupov.

Víziou je budovanie povedomia širokej verejnosti o činnostiach a službách poskytovaných v Komunitnom centre. Ďalšou víziou je prepájanie aktivít obyvateľov obce s obyvateľmi z marginalizovaných skupín, hlavne sa sústrediť na deti a dospievajúcu mládež.

Plán Komunitného centra:

- Plánom práce Komunitného centra je participácia s cieľovými skupinami, a to hlavne z marginalizovanou rómskou komunitou, ktorá je v obci zastúpená v počte 78 občanov. Ide o participáciu možností riešenia zistených potrieb v danej lokalite. Plán Komunitného centra vychádza z mapovanie potrieb v lokalite, ktorú spomíname, vďaka ktorým je možné sa ubrať do praktickej roviny cieľov a úloh, ktorými chceme v budúcom období dosiahnuť ich naplnenie.

Cieľom Komunitného centra v zmysle plánu je:

- Zlepšovať sociálnu situáciu jednotlivcov, rodín a vylúčených spoločností.
- Aktivizovať, zvyšovať kompetencie a podporovať sociálnu mobilitu jednotlivcov a rodín.
- Vykonávať prevenciu sociálno-patologických javov.
- Sprostredkovať kontakty so širším prostredím, podporovať začleňovanie do existujúcich sociálnych sietí, štruktúr, služieb a inštitúcií.
- Podporovať spoluprácu a efektívnu koordináciu činnosti subjektov, ktoré zasahujú do situácie sociálne vylúčených osôb (obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia sociálnych služieb a služieb zamestnanosti, poskytovatelia zdravotnej starostlivosti).
- Podporovať komunitný rozvoj, budovanie celej komunity obce.
- Podporovať efektívne riešenie konfliktov, sporov a napätí v celej obci.
- Podporovať záujmovú činnosť a zmysluplné trávenie voľného času.
- Podporovať vzdelávanie detí a mládeže, motivovať hlavne rodičov, aby deti ukončili základné vzdelanie a pokračovali v ďalšom štúdiu na strednej škole.
- Podporovať vzdelávanie a zvyšovanie kvalifikácie dospelých realizáciou vzdelávacích a tréningových programov zameraných na jednotlivcov a skupiny.
- Podporovať iniciatívy obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti zdravého a čistého životného prostredia,
- Podporovať a zabezpečovať vzdelávanie a osvetu v oblasti plánovaného rodičovstva a ochrany sexuálneho reprodukčného zdravia.
- Podporovať iniciatívy obyvateľov vylúčených lokalít v oblasti bývania, pomoc pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k bývaniu a posilnenie zodpovednosti jednotlivých členov za svoje bývanie.
- Podporovať a pomáhať pri zlepšovaní prístupu obyvateľov k finančným prostriedkom umožňujúcim zvyšovanie vzdelania, skvalitňovania bývania a získania práce.
- Zvyšovať finančnú gramotnosť a mieru finančnej inklúzie.
- Podporovať a pomáhať pri zlepšovaní prístupu cieľových skupín k právnej pomoci.
- Poskytovať služby podpory pre zvyšovanie zamestnateľnosti a zamestnanosti, vrátane poradenstva v oblasti zamestnanosti.
- Predchádzať vzniku krízových situácií v rodinách.
- Podporovať osobnostný, etický a duchovný rozvoj, budovanie vnútornej motivácie.

2 Mapovanie potrieb

Mapovanie potrieb v danej lokalite prebiehalo do 30.06.2023. Boli získané informácie o potrebách a problémoch komunity a tiež podnety a požiadavky na Komunitné centrum. Ľudia boli smerovaní k zamysleniu sa nie len aké potreby a problémy majú, ale najmä k tomu, ako sa vedia pričiniť a zapojiť sa do ich riešenia.

Všeobecný cieľ mapovania:

- Získanie relevantných zdrojov a informáciách o potrebách, problémoch a návrhoch na ich riešenia, podnety týkajúce sa obce a života v nich, požiadavky na Komunitné centrum.

Špecifický cieľ mapovania:

- Ide o posilnenie komunitného organizovania ľudí z miestnej komunity mesta, získanie informácií o možnostiach členov komunity zapojiť sa do komunitného diania. Dlhodobým zámerom mapovania potrieb je udržať potenciál práce s touto komunitou, prostredníctvom zasieťovania s inými aktérmi. Mapovanie sa realizovalo s cieľovou skupinou dospelých a detí.

3 Výsledky Mapovania potrieb

Obyvatelia z mapovanej lokality (b.j. 64. 65) trápia podmienky v akých bývajú. Najviac im vadí, priestor pre vlastnú izbu. Niektorí obyvatelia by si chceli zväčšiť svoje obydlie. Komunitné centrum síce nezlepší podmienky v ktorých bývajú, avšak podporí ľudí aktivizovať, nakoľko nie sú dostatočne motivovaní. Prišlo na potrebu eliminácií sociálno-patologických javov v komunite, ktorá nabera na negativite. Obyvatelia vnímajú, že je rozšírený výskyt hlavne rušenia nočného klúdu, ale aj nelegálna ťažba dreva v lese. Komunitné centru chce, aby sa deti naďalej zúčastňovali aktivít, lebo vidia, že deti efektívne trápia svoj voľný čas.

Výsledky z mapovania – Dom s bytmi: Tu prebiehalo zisťovanie informácií o skutočnostiach, ako neporiadok v spoločných priestoroch a chodbách, neupratovanie poschodí, chýba im domový dôverník, bezbariérový prístup, dvere do bytovej jednotky sa nezamknávajú a chodia sem cudzí ľudia. Obyvateľom chýba v bezprostrednej blízkosti ihrisko pre deti, lavičky a pod. Mapovaním sa zachytilo množstvo potrieb, na ktoré možno reagovať práve komunitnou prácou so samotnou komunitou.

Výsledky z mapovania potrieb detí: V rámci diskusii s deťmi sme identifikovali potreby, ktoré deti vnímajú. Deti vyjadrili záujem o výlety a pravidelnú činnosť v Komunitnom centre. Najviac sa im páči rozvoj základných sociálnych zručností (vedenie domácnosti, varenie) naďalej by mali záujem o realizáciu voľno-časových aktivít, športových aktivít zameraných na rozvoj pohybu a športu. Na základe mapovania potrieb u detí vznikla najväčšia potreba, kedy by chceli mať vo vonkajšom priestore detské ihrisko, kde sa môžu hrať.

Ďalšie výsledky mapovania:

1. Vybudovanie komunitnej záhrady.
2. Motivácia detí k štúdiu (práca s dobrovoľníkom – stretnutia s rodičmi, podpora štipendií, dávať za vzor úspešného Róma).
3. Podpora bývania – vedenie komunity k tomu, aby si svojpomocne opravovali a udržiavali svoje obydlia (zakladanie bytových spoločenstiev).
4. Aktivity zamerané na udržiavanie poriadku v okolí, v ktorom bývame (zamerat' sa hlavne na deti a mládež).
5. Preventívne a záujmové aktivity pre seniorov – zapájať ich do bežného a spoločenského života, aby nemali pocit zbytočnosti (občasná návšteva osamelých seniorov v obci, aby mali pocit, že sa majú na koho obrátiť).
6. Preventívne aktivity zamerané na separáciu odpadu, upratovanie okolia.
7. Vybudovanie detského ihriska.

3.1 Demografia

V obci žije 376 obyvateľov, z toho 47 % žien a 53 % mužov. Hustota obyvateľstva je 25 osôb na km². Priemerný vek obyvateľstva je 40,52 rokov.

Rozdelenie podľa veku:

- 15,2 % obyvateľov vo veku 0 až 14 rokov.
- 69,4 % obyvateľov vo veku 15 až 64 rokov.
- 15,4 % obyvateľov vo veku 64 a viac rokov.

Národnostné zloženie:

- Slovenská: 65 %.
- Rusínska: 20 %.
- Rómska: 7 %.

Nezamestnanosť:

K 24.07.2023 bolo spolu v obci 20 nezamestnaných občanov, ktorí sú evidovaní ako nezamestnaní na úrade práce.

V komunite žije 78 občanov, a to v bytovej jednotke 64-65. Za posledných 5 rokov sa miera migrácie obyvateľov v obci zvyšuje, ale zvyšuje aj počet občanov pochádzajúcich z marginalizovanej rómskej komunity v ich komunite.

Charakteristika cieľových skupín:

Obyvatelia marginalizovaných rómskych komunití:

- Deti a mládež.
- Dospelí užívatelia.
- Obyvatelia obce v rámci komunitného rozvoja.
- Osamelé matky s deťmi, ktoré sú vylúčené príp. ohrozené sociálnym vylúčením alebo marginalizované.
- Osoby pod alebo pri hranici životného minima.
- Osoby s nízkymi príjmami.
- Dlhodobo nezamestnané osoby.
- Rizikové deti a mládež.
- Nezamestnané osoby bez vzdelania.
- Osoby dlhodobo odkázané na dávky štátneho systému soc. Pomoci.
- Rodič na materskej dovolenke.
- Osoby ohrozené soc. Vylúčením.
- Seniori.
- Zdravotne znevýhodnené osoby.
- Ľudia bez domova.
- Viacpočetné rodiny.
- a iné.

3.2 Fyzická infraštruktúra

Mapa lokality (komunity):



kor

ska

ijú

v bytovej jednotke č. 01, 02. Bytové jednotky sa vyznačujú vlastnou elektrárnou, prýnom, alebo

kúrením na tuhé palivo. Sú to prevažne byty s dvoma izbami a kuchyňou. Poriadok a čistotu okolo svojho obydľia si udržiavajú.

V obci sa nachádzajú drobní podnikatelia, ktorí zamestnávajú len malý počet ľudí. Ide väčšinou o potraviny, autoservis, obec a základnú a materskú školu.

Vývoz odpadu je v obci zabezpečený. Tiež je zabezpečené triedenie odpadu. V obci sa nachádza autobusová doprava, ktorá premáva smerom na Bardejov a Svidník. Najbližšie spoločenské strediská sa nachádzajú v meste Svidník, kde obyvatelia komunity dochádzajú najčastejšie za účelom návštevy Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, ale i za nákupmi.

3.3 Inštitúcie:

Komunitné centrum chce vyvíjať aktivitu spolupráce s viacerým inštitúciami v okresnom meste, či už samosprávnym úradom, úradom práce a sociálnych vecí a rodiny, vedením obce, školami a školskými zariadeniami, občianskymi združeniami, farským úradom i miestnymi firmami. V obci sa nachádza Obecný úrad, malé potraviny, fara.

3.4 Neformálna sociálna štruktúra:

Komunitné centrum sa bude venovať cieľovým skupinám – obyvatelia marginalizovaných komunít, a to najmä rómskej komunity:

- Deti a rodiny v nepriaznivej sociálnej situácii, ohrozené sociálnym vylúčením.
- Rizikové skupiny mládeže.
- Rodičia / matky zo sociálne znevýhodnených skupín obyvateľstva

Cieľová skupina je charakteristická tým, že žije separovane od majoritnej časti obyvateľstva na okraji obce. Obyvatelia bývajú v dvoch bytových jednotkách. Pri bytových jednotkách majú postavené chatrče, zväčša na nevysporiadaných pozemkoch. Je tu nízka úroveň hygieny. Je tu zlá kvalita života vo všetkých oblastiach. Uvedenú lokalitu charakterizuje sociálne vylúčenie, izolácia komunity, nízke právne povedomie, nezáujem a apatia sociálne slabých rodín o riešenie svojich problémov, odkázanosť na sociálne dávky, vysoká miera nezamestnanosti, nízka vzdelanostná úroveň, závislosť na alkohole, život pod hranicou chudoby, nízka školská úspešnosť detí a záškoláctvo, neefektívne využívanie voľného času detí a mládeže, výskyt sociálno-patologických javov. Objavuje sa tu migrácia obyvateľstva, prisťahovalectvo z iných obcí, čím sa zvyšuje počet občanov bez trvalého pobytu.

Rómska komunita sa stretáva zväčša vo svojej lokalite. V komunite sa nachádza niekoľko prirodzených autorít.

3.5 Informácie o životnom štýle:

Najčastejším problémom v komunite je generačná chudoba, nízka vzdelanostná úroveň a vysoká miera nezamestnanosti, čo sa odráža aj na životnom štýle obyvateľov miestnych komunít. Ľudia síce premýšľajú a hovoria o svojich problémoch, ale nemajú dostatok možností a finančných prostriedkov vyriešiť svoje problémy a zlepšiť svoje bytové

podmienky. Aj z toho dôvodu sa tieto problémy odráža na životnom štýle, matky deťom nemôžu zabezpečiť takú stravu a aktivity, ktoré by pozitívne vplývali na rozvoj ich zručností. V málo podnetnom prostredí deti skôr prepadajú nevhodným návykom, pitiu alkoholu, fajčeniu. Dospelé osoby majú zvyčajne problém s požívaním alkoholických nápojov, čo tiež zle vplýva na životný štýl v rodinách.

3.6 Potreby, problémy, sny

Z mapovania potrieb a z jeho následnej analýzy vyplynulo niekoľko potrieb a problémov, na riešení ktorých sa bude spolupodieľať aj Komunitné centrum.

Obzvlášť závažným problémom je nízka životná úroveň obyvateľov. Ide o nízky štandard bývania. Ľudia s komunity prejavili záujem o pomoci pri hľadaní práce. Svoje životné podmienky si uvedomujú a snažia sa svoj problém aspoň čiastočne zlepšiť hľadaním vhodných pracovných ponúk, ktorých nie je na trhu práce dostatok, keďže sa jedná o ľudí s nízkou kvalifikáciou. Komunitné centrum bude pomáhať svojim prijímateľom z tejto lokality, s hľadaním práce a vhodných pracovných ponúk.

Ďalším problémom je tiež začlenenie a integrácia do majoritnej spoločnosti. Obyvatelia tejto lokality vidia problém vo výskyte drogových závislostí, ktorý je v komunite rozšírený už aj u malých detí. Z mapovania potrieb v komunite sme zistil, že potrebou a rovnako aj problémom je absentujúce ihrisko respektíve priestor, ktorý by bol určený pre deti kde by mohli tráviť voľný čas.

Problémom je aj zmiernenie predsudkov a snaha o podporu vzťahov medzi obyvateľmi. Komunitné centrum sa bude snažiť zaujať a prepojiť deti medzi majoritným a minoritným obyvateľstvom.

Snom Komunitného centra je zlepšiť pracovné zručnosti občanov pochádzajúcich z marginalizovanej rómskej komunity, rozvoj rodičovských zručností, ale aj zlepšenia dochádzky detí a mládeže a zlepšenia školských výsledkov.

3.7 Ciele a úlohy KC/NDC/NSSDR

Medzi hlavné ciele Komunitného centra patria:

- OBLASŤ SOCIÁLNO-PATOLOGICKÝCH JAVOV: Uvedomenie si detí a mládeže, čo sú sociálno-patologické javy a preventívnymi programami predchádzať týmto negatívnym javom.
 - o Spolupráca s odborníkmi v oblasti prevencie sociálno-patologických javov: CPPPpP, RÚVZ, pracovníci OR PZ SK, ÚPSVaR, základné školy.
 - o Vzdelávanie rodičov prostredníctvom prednášok
 - o Prevencia sociálno-patologických javov prostredníctvom aktivít s deťmi.
- OBLASŤ INTEGRÁCIA: Podporovať integráciu marginalizovanej rómskej komunity s majoritným obyvateľstvom v obci.
 - o Informovania občanov, ale aj inštitúcií o snahe integrovať ľudí so sociálnym zdravotným znevýhodnením medzi bežnú populáciu.
 - o Posilniť a podporiť komunikáciu s inštitúciami.

- OBLASŤ PRÁCE S MLÁDEŽOU: Spájať komunitu prostredníctvom práce s mládežou.
 - o Prepojiť jednotlivé rodiny prostredníctvom voľnočasových aktivít.
 - o Zmiernenie predsudkov a snaha o podporu vzťahov.
 - o Zapojiť do práce s mládežou aj cieľovú skupinu dospelých.
- OBLASŤ KOMUNITNÁ PRÁCA: Zaktivizovať a motivovať obyvateľov pri zveľaďovaní spoločných priestorov.
 - o Posilniť a podporiť komunikáciu obyvateľov, ktorí majú ochotu a snahu zapojiť sa do komunitnej práce.
 - o Organizovanie spoločných aktivít, ktoré pomôžu k riešeniu spoločného problému obyvateľov.
 - o Udržateľnosť.

4 Akčný plán

Akčný plán začíname vymenúvaním potrieb, ktoré sú potrebné na dosiahnutie cieľa, a to:

Z mapovania potrieb vyplynulo, že problémom obyvateľov sú nevyhovujúce podmienky bývania, pričom v bytovej jednotke vzniká potreba zlepšiť údržbu a kvalitnejšieho spôsobu bývania. Nedostatočná komunikácia medzi obyvateľmi pritom navzájom spôsobuje, že vznikajú časté spory a nedorozumenia, nedostatočná schopnosť samotných obyvateľov odkomunikovať problémy a riešiť ich.

Odborné činnosti, iné činnosti a aktivity	Vymedzenie aktivity	Frekvencia	Evidencia
Sociálne poradenstvo	Základné sociálne poradenstvo	Denne – podľa dohody s klientom	Spis klienta, Denník, Záznam intervencií
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	<ul style="list-style-type: none"> • Poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí • Poradenstvo pri spisovaní a podávaní písomných podaní 	Denne – podľa dohody s klientom	Spis klienta, Denník, Záznam intervencií
Pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia	Kluby pre matky s deťmi	Streda Okrem toho prístupné denne	Spis klienta, Denník, Záznam intervencií Prezenčná listina
Preventívne aktivity	Preventívne programy formou besied a prednášok	Príležitostne	Spis klienta, Denník, Záznam intervencií Prezenčná listina
	Neformálne vzdelávacie kurzy	Štvrtok	
	Podpora dobrovoľníctva	Podľa potreby	
Záujmová činnosť	Tvorivá dielňa	Pondelok, piatok	Spis klienta, Denník,

	Stolný tenis	Utorok	Záznam intervencií Prezenčná listina
	Cvičenie jogy	Štvrtok	
Aktivity KC na podporu zamestnanosti	<ul style="list-style-type: none"> • Pracovné poradenstvo • Organizovanie aktivačnej a dobrovoľníckej činnosti 		

4.1. Monitorovanie plnenia cieľov

Obec Vyšný Orлік, ako poskytovateľ sociálnej služby má systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Spätná väzba sa v KC získava priebežne (prostredníctvom knihy na pripomienky nápady, pochvaly a sťažnosti, ktorá je umiestnená v priestoroch KC). Forma podávania sťažností môže byť anonymná alebo s uvedením mena sťažovateľa. Na zisťovanie spokojnosti, poskytovateľ sociálnej služby využíva spôsob primeraný veku a nepriaznivej sociálnej situácii prijímateľa sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne reaguje na pripomienky vyjadrujúce nespokojnosť prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb, vyvodzuje z nich dôsledky a na základe nich plánuje a realizuje zmeny v jednotlivých zložkách poskytovanej sociálnej služby. Pripomienky a námietky vníma poskytovateľ sociálnej služby ako zdroj pre ďalšie skvalitňovanie ním poskytovaných sociálnych služieb.

Sťažnosť

Je cieleňou aktivitou prijímateľa sociálnej služby alebo niekoho z jeho okolia. Sťažnosťou je podanie, ktoré je právne vymedzené (v zákone o sťažnostiach). Sťažnosťou sa prijímateľ sociálnej služby domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov pri poskytovaní sociálnej služby, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa. Sťažnosťou sa poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti poskytovateľa.

Spätná väzba

Môže byť vykonávaná veľmi cieleňou a organizovane, ale aj spontánne. Pri spätnej väzbe v sociálnych službách ide vždy o vzťahy a prebiehajúce procesy medzi viacerými stranami (poskytovateľom, prijímateľom sociálnej služby členmi rodiny, inými osobami), v rámci ktorých sa tieto strany budú:

- snažia vyriešiť situáciu (napr. situáciu paniky prijímateľa sociálnej služby), alebo
- hodnotiť situáciu (ako sa podarilo paniku prijímateľa sociálnej služby zvládnuť), a/alebo
- zdieľať svoje pocity, odkrývať emócie (čo som cítil v situácii, keď šlo o zvládnutie paniky prijímateľa sociálnej služby),
- spätnú väzbu v sociálnych službách tak neposkytujú len prijímatelia sociálnej služby poskytovateľom, ale aj naopak. V najširšom ponímaní možno za spätnú väzbu považovať aj charakter atmosféry nejakého podujatia alebo menšej aktivity tak, ako ju vnímali zúčastnené osoby.

Dotazník spokojnosti so sociálnou službou

Je cieľenou aktivitou poskytovateľa sociálnej služby, spravidla organizovanou v určitých pravidelných intervaloch. Zameriava sa v ňom na zisťovanie postojov prijímateľov/liek, príp. ich rodín k jednotlivým stránkam poskytovanej sociálnej služby, hľadá inšpirácie na zmeny. Je vhodné, ak poskytovateľ v dotazníku vyzýva aj samotného prijímateľa sociálnej služby k reflektovaniu vlastného prínosu k stavu poskytovania sociálnej služby a k identifikovaniu vlastných budúcich možných prínosov (zlepšení).

Iné formy zisťovania spokojnosti

Praktické skúsenosti naznačujú, že dotazník spokojnosti nie je spravidla tým najefektívnejším nástrojom získavania informácií o spokojnosti prijímateľov sociálnej služby alebo ich rodín s rozličnými aspektmi poskytovanej sociálnej služby. Dôvodom nie je len ich často nízka návratnosť, ale to môže byť aj neobjektívnosť daná prítomnosťou zamestnanca pri vyplňaní dotazníka, aby sa zabezpečilo jeho správne pochopenie a vyplnenie zo strany prijímateľov sociálnej služby, teda akási ich podpora. Úprimnosť a otvorenosť pri vyplňaní otázok dotazníka tak môže byť spochybnená. Preto môže poskytovateľ na účely zisťovania spokojnosti pristúpiť k iným formám, napr.:

- k rozhovoru s prijímateľom sociálnej služby,
- k zúčastnenému pozorovaniu v nejakej vymedzenej situácii (vtedy je podmienkou súhlas prijímateľa sociálnej služby s vykonávaním pozorovania),
- k „politike otvorených dverí“ (poskytnúť prijímateľom sociálnej služby a ich rodinám možnosť kedykoľvek navštíviť buď kľúčového pracovníka sociálnej služby alebo inú osobu a vyjadriť sa k vybraným otázkam poskytovania sociálnej služby),
- obecným zastupiteľstvom na zasadnutí obecného zastupiteľstva 1 x za rok (spracovanie Správa o plnení na zasadnutie OcZ, správu predkladá starosta). Plán komunitného centra Vyšný Orlík je možné meniť aj v prípade, že sa menia priority, ak sa získajú finančné prostriedky na konkrétne potreby a novými návrhmi na poskytnutie sociálnych služieb.

5 Záver

Komunitné centrum Vyšný Orlík bolo zriadené, z dôvodu, aby zamestnanci komunitného centra pomáhali znevýhodneným občanom nielen sa lepšie začleniť do spoločnosti, ale hlavne sa zameriavať na deti a mládež, znižovať sociálno-patologické javy,

pomáhať znevýhodneným občanom a pod. Obec Vyšný Orlík nemá veľké možnosti ako pomôcť nielen marginalizovanej rómskej komunite, ale aj všetkým znevýhodneným občanom obce. A preto sme sa zamerali na výstavbu komunitného centra, aby sme lepšie a efektívnejšie pomáhali deťom, mládeži, ale aj dospelým v prekonávaní ich negatívnych životných situácií.

6 Použitá literatúra

1. Vitálošová, I. 2017 : Komunitná práca. Bratislava : Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. 2017, ISBN: 978-80-89837-15-1.

2. <https://slovenskovkocke.sk/vysny-orlik>