


SOCIÁLNA PRÁCA

v domácej opatrovateľskej službe



Kvetoslava Repková

Bratislava, 2017

Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe

Kvetoslava Repková

Bratislava, 2017

Vydavateľ: Inštitút pre výskum práce a rodiny
Autorka: doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.
Recenzentka: Ing. Mgr. Jarmila Pagáčová
Rozsah: 2,2 AH
Rok vydania: 2017
Typ publikácie: elektronická
ISBN: 978-80-7138-157-0

Neprešlo jazykovou korektúrou

Osobitné poďakovanie

Chcem vyjadriť úprimné poďakovanie Ing. Mgr. Jarmile Pagáčovej, garantke odborných aktivít národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“, za jej operatívnu reakciu na požiadavku sprostredkovať mi kontakty na regionálnych koordinátorov a koordinátorky národného projektu. Za jej záujem o realizáciu prieskumu a za vytvorenie priaznivého prostredia k účasti regionálnych koordinátorov a koordinátoriek v ňom. Rovnako za operatívne zrecenzovanie štúdie a poskytnutie konzultácie ku korektnosti informácií týkajúcich sa fungovania národného projektu a jeho organizačných štruktúr.

Moja vďaka samozrejme patrí aj 17 regionálnym koordinátorom a koordinátorkám, ktorí boli ochotní ukrojiť si kúsok zo svojho letného času a sprostredkovať nám všetkým, ktorí sa o to zaujíname, svoj odborný pohľad na otázky postavenia sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe. Verím, že moja spolupráca s nimi vydaním tejto štúdie nekončí ☺.

Autorka

OBSAH

Úvod	5
1 Sociálna práca v DOS v legislatívnej kocke	9
2 Sociálna práca v DOS – marginalizovaná oblasť výskumu	11
3 Mapujúci prieskum sociálnej práce v DOS u koordinátorov a koordinátoriek DOS – výskumná metodológia v kocke	15
4 Hlavné zistenia mapujúceho prieskumu sociálnej práce v DOS	19
4.1 DOS ako sociálna služba medzigeneračnej solidarity a „spoločenského kontraktu“	19
4.2 Koncept sociálnej práce v DOS	22
4.3 Sociálna práca v DOS v kontexte kvality sociálnych služieb	33
4.4 Zhrnutie zistení a diskusia k nim	39
5 Podnety pre podporu sociálnej práce v DOS	51
Záver	53
Literatúra	54
Príloha	58

Úvod

Táto štúdia vznikla ako čiastkový výstup prípravy komplexnejšieho monografického diela autorky zameraného na problematiku vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami. Autorka v ňom vychádza z poznania, že vzťahy medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami sa niekedy javia ako nejasné, neprehľadné, až chaotické. Inokedy sa považujú za niečo veľmi prirodzené, tak prirodzené, že sa sociálna práca a sociálne služby vnímajú ako totožné veci.

V sociálno-politickej rovine sú tieto vzťahy deklarované v jednom z úvodných ustanovení zákona o sociálnych službách, že „... sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce ...“ (§2 zákona o sociálnych službách). Takáto formulácia sa však môže vykladať a aplikovať rôzne: napríklad, že v sociálnych službách majú pracovať najmä sociálni pracovníci a pracovníčky, a teda, že sociálne služby majú byť primárne výkonom sociálnej práce. Alebo, že prakticky všetko, čo sa robí v sociálnych službách, sa má nazývať sociálnou prácou, bez ohľadu na to, kto činnosti vykonáva, nakoľko sociálne služby a sociálna práca majú veľmi podobné poslanie a ciele. V oboch prípadoch ide o extrémne výklady, ktoré spravidla nemajú s realitou veľa spoločného. Stotožňovanie sociálnej práce a sociálnych služieb môže limitovať odborné angažovanie sociálnych pracovníkov a pracovníčok aj v iných systémoch sociálnej ochrany ľudí ako v systéme sociálnych služieb (napr. v sociálno-právnej ochrane detí a sociálnej kuratele; v kompenzačnej pomoci osobám s ťažkým zdravotným postihnutím; v penitenciárnej či postpenitenciárnej starostlivosti). Na strane druhej, môže viesť k недоceňovaniu významu iných odborných disciplín v sociálnych

službách (napr. ošetrovateľských, pedagogických, psychologických). Aj preto si štúdium vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb zasluhuje osobitnú pozornosť, a to cez systémovú (inštitucionalizačnú) optiku **sociálnej práce v sociálnych službách**. V takejto optike sú vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb otázkou vzťahu obsahu (sociálna práca) a formy (sociálne služby).

Pokiaľ v českej odbornej spisbe má výskum vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb svoju tradíciu (prvé Musilove práce k tejto téme sa viažu k začiatkom minulej dekády), v podmienkach Slovenska sa začínajú takto zamerané štúdiá iba konceptualizovať. Nestačí pritom hľadať len akési univerzálne odpovede na otázky typu: *Aké je postavenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách? V čom je ich odborné pôsobenie v sociálnych službách výnimočné, v porovnaní s inými pomáhajúcimi profesionálmi a profesionálkami? Ako spolupracujú sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami, prípadne inými pomáhajúcimi odborníkmi a odborníčkami, pracujúcimi v iných systémoch? Alebo najnovšie: Aká má byť (by mala byť) pozícia sociálnych pracovníkov a pracovníčok v kontexte implementácie kvality sociálnych služieb a ich hodnotenia?* Doterajšia prax a skúsenosti totiž indikujú, že zastúpenie sociálnej práce, teda odbornej činnosti vykonávanej sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v súlade s požiadavkami profesijnej legislatívy¹, je v rozličných druhoch sociálnych služieb veľmi rozdielne. Pokiaľ v službách dlhodobej starostlivosti má skôr minoritné zastúpenie (Bednárík a Repková 2005), v služ-

1 Zákon č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny (2014, [cit. 2017-07-20]).

bách krízovej intervencie, rovnako v službe včasnej intervencie pre malé deti so zdravotným postihnutím a ich rodiny je sociálna práca aplikovaná pomerne intenzívne (Bodnárová 2013; Škobla 2015; Repková 2017a). Sú však aj také druhy sociálnych služieb (napr. domáca opatrovateľská služba), kde o postavení a zastúpení sociálnej práce nevieme takmer nič. Rozdiely možno vysvetľovať napr. odlišným cieľovým zameraním jednotlivých druhov sociálnych služieb, odlišnosťou ich cieľových skupín (Repková 2017b), v súčasnosti ale aj tým, že nie pre všetky druhy sociálnych služieb sú spracované druhové štandardy kvality, vrátane štandardov personálnych. Všeobecné pravidlá povinných minimálnych podielov odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb² nie sú na tento účel postačujúce. Štúdium zamerané na **postavenie sociálnej práce v sociálnych službách v ich druhovej optike** tak predstavuje významnú pridanú hodnotu k štúdiu východiskovej problematiky vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb ako takej.

Aj z uvedených dôvodov sa autorka rozhodla v priebehu spracovávaní monografického diela zverejniť druhovú výskumnú štúdiu špeciálne zameranú na **sociálnu prácu v domácej opatrovateľskej službe**. *Primárnym cieľom* štúdie je podporiť rozvoj odborného poznania v tejto oblasti a podnieť záujem o predmetne orientovaný výskum. Jej *výskumným cieľom* je zisťovať postavenie a úlohy sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe v percepcii regionálnych koordinátorov a koordinátoriek DOS angažovaných v rámci Národného

2 Príloha č. 1 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v platnom znení (2008, [cit. 2017-07-20]).

projektu „Podpora opatrovateľskej služby“ (2015, [cit. 2017-22-07]). Napokon, *praktickým cieľom* je operatívne poskytnúť istý druh výskumných dôkazov o vybraných (pozitívnych i problematických) aspektoch sociálnej práce v DOS, ktoré môžu byť využiteľné pri plánovaní ďalšej projektovej činnosti v tejto oblasti. Vychádzajúc z definovaných cieľov štúdie je zrejmé, že diapazón jej využitia môže byť pomerne široký – od osôb a pracovísk, ktoré sa angažujú vo výskume rozličných aspektov sociálnych služieb, cez študentov a študentky pregraduálneho a postgraduálneho štúdia v pomáhajúcich disciplínach, až po osoby v oblasti tvorby politik, sociálneho plánovania a riadenia zdrojov sociálnej ochrany ľudí.

1 Sociálna práca v DOS v legislatívnej kocke

Ak považujeme sociálne služby za kľúčové akčné pole pre realizáciu sociálnej práce (Matulayová 2013; Levická et al. 2015), a ak podmienky takejto realizácie odvodzujeme od právneho nastavenia jednotlivých druhoch sociálnych služieb (pre koho sú určené, ako sa v rámci nich pomáha a za akých podmienok), potom sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe (ďalej len „DOS“) predstavuje veľmi špecifický a zreteľný prípad. V národných strategických dokumentoch predstavuje DOS koncentrovaný výraz možnosti reálneho napĺňania sociálno-politickej priority podpory prechodu ľudí odkázaných na dlhodobú starostlivosť z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť, poskytovania sociálnych služieb na ľudsko-právnom základe rešpektujúcom dôstojnosť človeka v každej životnej situácii a podporujúcom jeho nezávislosť, integritu a životnú kontinuitu (Národné 2014, [cit. 2017-07-10]).

Podľa platného zákona o sociálnych službách (§ 41 zákona) je DOS ako druh sociálnej služby určená osobám, ktoré dosahujú podľa expertného posúdenia minimálne II. stupeň odkázanosti na pomoc inej osoby (teda najmenej dve hodiny denne), a to pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť či pri realizovaní základných sociálnych aktivít. Pomoc odkázaným osobám poskytujú opatrovatelia a opatrovatelky s kvalifikáciou od absolvovania akreditovaného kurzu opatrovania v stanovenom rozsahu³ až po vyššie odborné vzdelanie so zameraním na opatrovanie alebo poskytovanie zdravotnej starostlivosti.

3 Podľa aktuálneho zákona o sociálnych službách najmenej v rozsahu 220 hodín.

Sociálni pracovníci a pracovníčky obce, príp. povereného subjektu, „vstupujú“ do DOS na začiatku procesu, kedy sa vykonáva *sociálne posudzovanie* životnej a sociálnej situácie odkázanej osoby, analyzujú sa jej individuálne predpoklady, rodinná situácia či širšie prostredie, v ktorom osoba žije (§50 zákona). Posudok o odkázanosti na DOS je základnou právnou podmienkou pre začatie jej praktického poskytovania. Sociálne posudzovanie sa tak v DOS považuje za exkluzívny výkon sociálnej práce, nemôže ho zabezpečovať osoba so žiadnym iným vzdelaním. Sociálna práca sa v DOS ešte realizuje aj formou *sociálneho poradenstva*, ktoré tvorí súčasť každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona o sociálnych službách (§19 zákona). Kým však sociálnu posudkovú činnosť môže vykonávať výlučne sociálny pracovník/pracovníčka, teda osoba s vysokoškolským vzdelaním v odbore sociálna práca, základné sociálne poradenstvo môže vykonávať tiež osoba s vyšším odborným vzdelaním zameraným aj na oblasť súvisiacu so sociálnou prácou.

Výkon iných odborných činností explicitne súvisiacich so sociálnou prácou v DOS zákon neupravuje. To môže evokovať dojem, že sociálna práca sa DOS týka prakticky len minimálne. Následne to môže zneisťovať poskytovateľov DOS v úsilí intenzívnejšie integrovať do tohto druhu sociálnej služby aj výkon sociálnej práce. Nie výnimočne sa však môže stať aj to, že samotný praktický výkon opatrovania sa v DOS označí ako sociálna práca.

2 Sociálna práca v DOS – marginalizovaná oblasť výskumu

DOS má medzi sociálnymi službami vysoký kredit (minimálne rétoricky a deklaratórne), tradične je najžiadanejšou sociálnou službou v starostlivosti o staršie osoby v ich prirodzenom prostredí (Bodnárová, Filadelfiová a Gerbery 2005; Guráň 2010). Preto prekvapuje skutočnosť, že v porovnaní s rezidenčnými službami dlhodobej starostlivosti sa tomuto druhu sociálnej služby venovala doposiaľ len minimálna výskumná pozornosť (Repková 2016; 2017b). Ak sa nejaké štúdie v minulom období objavili, boli zamerané na všeobecné otázky vývoja v sociálnych službách (napr. Repková 2011; 2012), niekedy špeciálnejšie na otázky dostupnosti sociálnych služieb ako takých a spokojnosti starších ľudí s nimi (napr. Guráň 2010). Výskumy sa nezaoberali bližšie personálnym zabezpečením DOS, jej pozíciou voči iným druhom služieb dlhodobej starostlivosti, a už vôbec nie úlohami sociálnej práce v DOS, odbornými činnosťami sociálnych pracovníkov a pracovníčok v nej. Ak sme sa aj v predchádzajúcom období vyjadrovali k personálnymi otázkami vzťahujúcim sa k DOS (Repková 2016; 2017b), tak skôr na základe ad-hoc odbornej komunikácie s jej poskytovateľmi, ktorá však nebola založená na systematicky plánovanej, realizovanej a vyhodnocovanej výskumnej práci.

Na základe dlhoročného odborného záujmu o problematiku sociálnych služieb a získaných výskumných i praktických poznatkov (aj keď dosiahnutých nie vždy systematicky utriedeným spôsobom), sa hypoteticky domnievame, že absencia doterajšieho výskumu DOS, a osobitne postavenia sociálnej práce

v tomto druhu sociálnej služby, môže súvisieť s viacerými špecifickými okolnosťami vďaka ktorým sa k tomuto druhu sociálnej služby. Osobitne s tým, že:

- pod DOS sa spravidla rozumie len výkon priameho opatrovania odkázaných osôb, prevažne vyššieho veku, zabezpečovaný opatrovateľkami a opatrovateľmi, u ktorých nie je potrebné vzdelanie v odbore sociálna práca; o organizáciu podporného prostredia opatrovania, o koordináciu opatrovateľskej práce sa doposiaľ odborná i laická verejnosť natoľko nezaujímalá,
- výkon DOS je v podstate veľmi repetitívny – poskytuje sa pomoc pri sebaobslužbe, pri udržiavaní domácnosti a základných sociálnych aktivitách človeka, na rozdiel od iných sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti vykonávaných v organizáciách, kde je profil odborných činností oveľa širší a vyžaduje rozličné odborné kvalifikácie personálu,
- je to sociálna služba vykonávaná v domácom prostredí človeka (najmä staršieho), ktoré je samo o sebe istou zárukou, že mu bude poskytované to, čo potrebuje a v skutočnosti aj chce („zotrvať doma“),
- v domácnosti odkázanej osoby, ktorá je jej „výsadným osobným prostredím“, je manévrovací priestor pre odborné aktivity akejkoľvek inej osoby dosť obmedzený, a preto nemá význam sa im osobitne výskumne venovať.

Dostupné zdroje však naznačujú, že realita je v mnohých ohľadoch iná, komplexnejšia a problematickejšia. Najčastejšie sa hovorí o nízkej dostupnosti DOS pre odkázaných ľudí. Po komplexnej decentralizácii DOS na miestnu úroveň došlo k rapídneho poklesu počtu tých, ktorým sa DOS poskytovala

(od takmer 23 tis. osôb v roku 2006 po niečo vyše 12 tis. v roku 2014) (MPSVR SR 2008; 2016). Prepad dostupnosti DOS sa od roku 2014 začal riešiť formou národného projektu zameraného na podporu opatrovateľskej služby, vďaka ktorému sa podarilo zvýšiť počet jej poberateľov a poberateľiek o viac ako 3 tisíc, s celkovým počtom viac ako 16,5 tisíc opatrovaných osôb v roku 2016 (MPSVR SR 2017).

Menej sa už v súvislosti s DOS hovorí o iných problematických aspektoch, ktoré nasvedčujú o potrebe vysoko individualizovanej sociálnej práce s prijímateľmi a prijímateľkami tohto špecifického druhu sociálnej služby. Napríklad o tom, že je to práve rodinné prostredie staršieho človeka, a sú to práve najbližší, ktorí s ním môžu zle zaobchádzať, najčastejšie ho ekonomicky zneužívať. Sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách by mali byť potom tí, ktorí zlé zaobchádzanie zo strany rodiny detekujú a zabezpečujú primeranú intervenciu (Repková a Balogová 2013). Po plášťovom konaní „v mene dobra“ staršieho človeka rodina niekedy nerešpektuje jeho základné právo aktívne vstupovať do rozhodovania o tom, či bude DOS poskytovaná, v akom rozsahu a akým spôsobom. Nie výnimočne rodina koná s poskytovateľom DOS priamo, bez účasti staršej odkázanej osoby (Repková 2017b). Ďalej, chýbajú mechanizmy ovplyvňovania domáceho prostredia staršieho človeka tak, aby bolo možné poskytovať sociálnu službu bezpečnú pre neho i opatrovateľský personál. Poznatky zo sekundárnej výskumnej analýzy (Repková (ed.) 2015), rovnako praktické skúsenosti poskytovateľov DOS, poukazujú často na alarmujúce životné podmienky jej prijímateľov a prijímateľiek; na situácie, kedy žijú v bariérovom a nebezpečnom domácom prostredí, v nečistote, v ich domácnostiach chýbajú potrebné

pomôcky a zariadenia, trpia zdravotným zanedbaním (Repková 2017b).

Opakovane sa komunikujú otázky nekvalifikovanej, „čiernej opatrovateľskej práce“, kedy rodina do starostlivosti angažuje nekvalifikovanú osobu, službu zabezpečuje mimo akreditovaných poskytovateľov DOS, čím ohrozuje zdravotný stav a bezpečnosť svojho odkázaného člena (Repková 2016). Na zvyšujúcu sa zraniteľnosť prijímateľov a prijímateľiek služieb poskytovaných v ich prirodzenom prostredí angažovaním nekvalifikovaných opatrovateľských síl a neakreditovaných organizácií, poukazujú v českom prostredí Vávrová a Doričáková (2016). Autorky takéto služby nazývajú ako *pseudosociálne*, nakoľko ich poskytovatelia sa pohybujú v priestore šedej zóny, t. j. nemajú na svoje služby registráciu a vykonávajú ich bez kvalifikovaného personálu. Stavajú často na naliehaní rodiny zabezpečiť starostlivosť o odkázaného člena v prípade, že ju rodina operatívne nevie poskytnúť sama; na nerovnováhe v dopyte a ponuke registrovaných terénnych sociálnych služieb, ale aj na ich slabej flexibilitate, najmä v prípade užívateľov a užívateľiek so špecifickými potrebami. Autorky v súvislosti so pseudosociálnymi službami upozorňujú na problém ochrany ich užívateľov a užívateľiek (najmä starších osôb) pred nekvalitou, nakoľko neregistrovaní poskytovatelia nie sú viazaní štandardmi kvality podľa zákona o sociálnych službách.

Domnievame sa, že ujasnená a prakticky aplikovaná koncepcia účasti sociálnej práce v DOS by mohla prispieť k riešeniu mnohým problémom tohto druhu sociálnej služby, nielen tých, ktoré sme identifikovali na základe doterajšieho fragmentovaného poznania.

3 Mapujúci prieskum sociálnej práce v DOS u koordinátorov a koordinátoriek DOS – výskumná metodológia v kocke

Cieľom mapujúceho prieskumu „Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe“ (ďalej len „SP-DOS“) bolo zisťovať postavenie a úlohy sociálnej práce v DOS prostredníctvom percepcie regionálnych koordinátorov a koordinátoriek DOS. Mapujúci prieskum sme zvolili ako výskumnú metódu z dôvodu, že v súčasnosti absentujú bližšie informácie týkajúce sa odbornno-personálneho zabezpečenia činnosti poskytovateľov DOS interpretovanej v systémovej optike.

Formulovali sme **základnú výskumnú otázku**: *Ako v kontexte DOS interpretujú regionálni koordinátori a koordinátorky DOS tézu, že sociálne služby sa vykonávajú predovšetkým prostredníctvom sociálnej práce? A následne, aká je podľa nich úloha sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tomto osobitnom druhu sociálnej služby?*

Unikátnu príležitosť realizovať takto zameraný mapujúci prieskum poskytol prebiehajúci *Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby* (ďalej len „NP POS“). Jeho cieľom je zvýšiť dostupnosť DOS pre širší okruh odkázaných osôb, podporiť ich zotrvanie v domácom prirodzenom prostredí a predchádzať poskytovaniu pobytovej formy sociálnej služby; rovnako podporiť zamestnateľnosť a zamestnanosť v tomto pomáhajúcom sektore rovnomerne vo všetkých regiónoch Slovenska (Národný 2015, [cit. 2017-07-22]).⁴

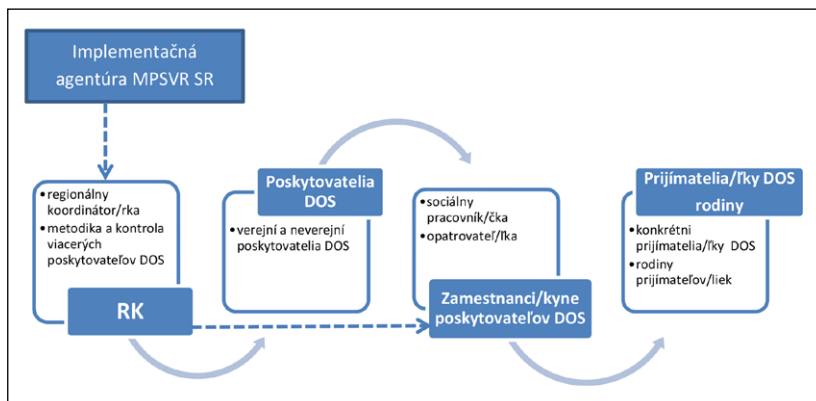
Podľa Centrálného registra poskytovateľov sociálnych služieb bolo k júlu 2017 registrovaných celkovo 1 263 poskytova-

4 Projekt od novembra 2015 nadväzuje na rovnomerný národný projekt z obdobia rokov 2014-2015.

teľov DOS, z toho 943 verejných a 320 neverejných (približne 75%: 25%) (Centrálny 2017, [cit. 2017-07-10]). Z registrovaných poskytovateľov DOS je v NP POS angažovaných celkovo 391, pričom verejných je 251 (64%) a neverejných 140 (36%) (Národný 2015, [cit. 2017-07-10]). Vyplýva z toho, že pomerové zastúpenie neverejných poskytovateľov v NP POS je v porovnaní s ich zastúpením v celonárodnom meradle vyššie (25% : 36%).

Významnosť NP POS pre potreby výskumu sme vnímali najmä v tom, že v rámci neho funguje *inštitút regionálneho koordinátora/regionálnej koordinátorky* (ďalej len „RK“), teda osoby, ktorá môže požadovaný typ informácií pre výskumné účely sprostredkovať. RK koordinuje vybranú skupinu poskytovateľov DOS a nepriamo ich opatrovateľov/opatrovateliek, ktorí u poskytovateľov pracujú, metodicky usmerňuje a kontroluje ich činnosť, zároveň spolupracuje s manažérskym tímom NP POS Implementačnej agentúry MPSRV SR. Organizačno-personálne zabezpečenie DOS (osobitne v rámci NP POS) znázorňuje schéma.

Schéma1: Organizačno-personálne zabezpečenie DOS v rámci NP POS



Zdroj: vlastný

Pri rozhodovaní o zámere angažovať pre účely výskumnej analýzy ako hlavných informátorov a informátorky práve RK sme zohľadňovali viacero kľúčových faktorov:

- RK sú osoby s vysokoškolským vzdelaním v pomáhajúcich disciplínach, spravidla v sociálnej práci, čo zvyšuje predpoklad ich kvalifikovanosti vyjadrovať sa k predmetnej otázke zo systémového hľadiska (zachytiť „okolie a širšie súvislosti DOS“),
- RK nie sú zamestnancami/zamestnankyňami poskytovateľov DOS, čo zvyšuje v ich vyjadreniach predpoklad nezávislosti a potrebného nadhľadu,
- RK sú v pracovnom kontakte aj s opatrovateľmi a opatrovateľkami zapojených subjektov, a teda vedia pracovať aj s konatívnou (praktickou výkonovou) stránkou DOS,
- RK pokrývajú svojou činnosťou rovnomerne všetky regióny Slovenska a spolupracujú s približne tretinou všetkých registrovaných poskytovateľov DOS na Slovensku,
- RK majú podrobnú vedomosť o situácii v DOS v regiónoch, v ktorých vykonávajú svoju koordinačnú pôsobnosť (ich skúsenosť je „regionálne ukotvená“, nie centralistická),
- RK majú v koordinačnej pôsobnosti verejných aj neverejných poskytovateľov DOS, a teda vedia zohľadňovať perspektívu oboch typov poskytovateľských subjektov,
- a napokon, výpovede RK nereprezentujú nejaký „umelý svet DOS“, nakoľko podmienky pre poskytovanie DOS (vrátane personálnych) sú regulované rovnakými legislatívnymi pravidlami pre poskytovateľov zapojených do NP POS, tak pre fungujúcich mimo NP POS.

Z celkovo 21 RK fungujúcich v rámci NP POS sa do prieskumu zapojilo 17, z toho 15 žien a dvaja muži. Napriek absen-

cii niektorých RK boli zastúpené všetky regióny Slovenska, keďže jeden RK môže koordinovať činnosť poskytovateľov v rámci viacerých regiónov. Najčastejšie mali RK vysokoškolské vzdelanie v odbore sociálna práca (N=8, 47% zo zúčastnených) a vzdelanie v pedagogických disciplínach (andragogika, všeobecná pedagogika, vychovávateľstvo, pedagogika voľného času, špeciálna pedagogika; N=5 osôb, 29%). U zvyšných šlo o odbory všeobecná správa/manažment ľudských zdrojov, psychológia a sociológia. Zúčastnení RK k júnu 2017 spolu koordinovali prácu 242 verejných a neverejných poskytovateľov DOS a 3 295,5 opatrovateľov a opatrovateliek.

Zber dát sa uskutočnil v mesiacoch jún - júl 2017 *formou pološtruktúrovaného dotazníka SP - DOS* administrovaného elektronickou formou (dotazník tvorí prílohu tejto štúdie).

4 Hlavné zistenia mapujúceho prieskumu sociálnej práce v DOS

Začneme zaujímavými postrehmi, ktoré odrážajú spôsob, akým RK ponímajú DOS, jej špecifickú podstatu a nenahraditeľné miesto v systéme sociálnych služieb najmä pre starších ľudí.

4.1 DOS ako sociálna služba medzigeneračnej solidarity a „spoločenského kontraktu“

Bez osobitného vyzvania, aby RK charakterizovali svoje ponímanie DOS a jej úloh v systéme sociálnych služieb najmä pre starších ľudí, spontánne sa dotýkali v kontexte otázok dotazníka aj tohto aspektu. Na základe ich autentických vyjadrení by bolo možné *DOS* vymedziť ako *sociálnu službu medzigeneračnej solidarity* a službu širšieho spoločenského kontraktu, na základe ktorej si môžu osoby odkázané na pomoc udržať alebo znovu získať svoje miesto v spoločnosti, v komunite, kde žijú, žiť spôsobom života, na ktorý boli zvyknutí.

„Cieľom poskytovania sociálnych služieb nie je samotná pomoc a podpora pri uspokojovaní potrieb prijímateľov služieb, ale ich cieľom je prispievanie k prirodzenému začleneniu človeka každého veku do spoločnosti“.

„... táto služba je hlavne o potrebe lásky, informovanosti, o komunikácii, pomoci, kontakte so spoločenským prostredím, vylúčenia z izolácie, čo u týchto ľudí často absentuje a práve cez túto službu sa k nim dostáva“.

Poukazovali na to, že s ohľadom na demografický vývoj, zvyšovanie počtu starších ľudí a osôb odkázaných na pomoc iných z dôvodu zdravotného postihnutia, bude potreba DOS v budúcnosti narastať, stane sa perspektívnou a veľmi žiadanou sociálnou službou.

„Samotný druh sociálnej služby môžeme považovať za jeden z najprogresívnejších v rámci sociálnej pomoci a jej zmysluplnosť vo vzťahu k prijímateľovi sociálnej služby je nepopierateľná“.

„... je poskytovaná odborne opatrovateľkami, ktoré sa stávajú istotou pre opatrovaných, novým svetlom a nádejou zotrvať čo najdlhšie v rodinnom prostredí“.

A práve v kontexte nenahraditeľnosti a perspektívnosti DOS adresovali niektorí RK kritické poznámky k nerovnomernej sociálno-politickej pozornosti venovanej jednotlivým druhom služieb dlhodobej starostlivosti o odkázané osoby (uvedenej otázke sme sa bližšie venovali aj na iných miestach; Repková 2016; 2017b). Formulovali výhrady k nedoceňovaniu DOS ako služby, ktorá pomáha staršiemu človeku zotrvať čo najdlhšie v jeho prirodzenom domácom prostredí, v kruhu svojej rodiny a zároveň tým najprirodzenejším spôsobom pomáha rodine plniť si svoje záväzky v oblasti starostlivosti o blízkych.

„Pokiaľ investujeme prostriedky, čas a odborníkov do zariadení poskytujúcich opatrovateľskú službu, nie je dôvod, prečo by sa tak nemalo diať aj pre ľudí, ktorých rodina sa rozhodla, že chce byť s nimi aj v ťažkých časoch a venujú im starostlivosť a podporu...“.

V tejto súvislosti poukazovali na postupnú zmenu kultúrno-spoločenských vzorcov prístupu k zabezpečovaniu starostli-

vosti o blízkych, na rozdielne regionálne tradície a na ubúdanie prirodzenej rodinnej solidarity.

„Absentuje vysvetľovanie základnej povinnosti ‚všetkých dospelých detí‘ poskytovať starostlivosť svojim rodičom a spolupracovať pri DOS“.

„Ide o kultúru a hodnoty, ktoré obyvatelia uznávajú. V regiónoch Kysuce, Orava, Liptov, Považie, v ktorých pôsobím, si viacgeneračné rodiny považujú za samozrejmosť to, že sa postarajú o svojich rodičov, prípadne ťažko postihnutého člena rodiny ...“.

„Vo veľa prípadoch opatrovatelky nahrádzajú rodinných príslušníkov, vysvetľujú neprítomnosť ich vlastných rodín a pomáhajú udržiavať u seniorov optimizmus“.

Princíp celospoločenského kontraktu a medzigeneračnej solidarity v DOS bol zachytený nielen v poznámkach niektorých RK o nevyhnutnosti spolu/účasti rodiny pri zabezpečovaní starostlivosti o odkázaných blízkych. Pripúšťali aj situácie, kedy starostlivosť výlučne rodinou už nie je možná a kvalifikovaná externá pomoc je nevyhnutná (pre potreby odkázanej osoby, rovnako rodiny ako celku). Legitimitu očakávať zo strany odkázaných jednotlivcov a ich rodín poskytnutie pomoci vzťahovali k systému všeobecných daní, ktorými všetci pracujúci prispievajú do miestnych rozpočtov spolufinancujúcich DOS. Podľa jedného RK by malo byť úlohou sociálnej práce v DOS aj ovplyvňovanie sociálnej politiky smerom k jej viacdrojovému financovaniu v reťazci senior – rodina – obec – špecifický druh sociálneho poistenia tak, aby bolo do budúcnosti udržateľné. Z hľadiska mechanizmov financovania by nemalo byť potom dôležité, aký druh organizácie DOS poskytuje (či verejný alebo

neverejný poskytovateľ). Situáciu, kedy je pre odkázané osoby DOS z finančných dôvodov nedostupná, považovala jedna RK za prejav nekompetentnosti subjektov verejnej správy a nerešpektovania ľudských práv týchto osôb.

4.2 Koncept sociálnej práce v DOS

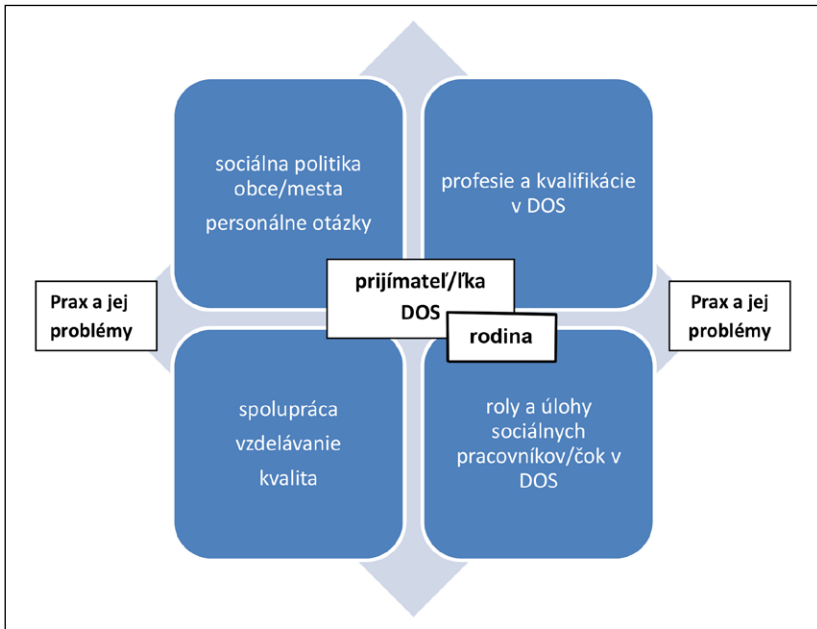
RK sme sa pýtali, čo ustanovenie zákona o sociálnych službách, že „... sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce ...“ znamená v súvislosti s DOS (otázka č. 1 dotazníka). Rovnako, či sú podľa nich v DOS úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok jasné (otázka č. 2 dotazníka).

Reakcie na položené otázky boli veľmi rôznorodé a odkrývali rozličný charakter a hĺbku chápania úloh sociálnej práce v DOS. Podľa jednej RK „Nie je jednoduché nájsť odpoveď na zdanlivo jednoduchú otázku, čo znamená tvrdenie, že sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce“. Dôvodom je stret predstáv o ideálnom stave vykonávania sociálnej práce v DOS (podľa relevantných teórií sociálnej práce) a skutočnými podmienkami pre prácu. RK so vzdelaním v odbore andragogika zasa vyjadril nesúhlas s tým, že DOS ako terénna sociálna služba realizovaná v prirodzenom prostredí osoby by sa mala vykonávať najmä prostredníctvom sociálnej práce, keď „... existujú rôzne sociálne programy, projekty pre ľudí v nepriaznivej sociálnej situácii“.

Ďalšie vyjadrenia sa pohybovali od mechanickej rekapitulácie právnych podmienok viažucich sa na DOS podľa zákona o sociálnych službách – cez vybrané definície sociálnej práce – ďalej, cez popis rôznorodých úloh, ktoré by ideálne mali sociálni pracovníci a pracovníčky v DOS plniť – až po úvahy, prečo to tak v praxi nefunguje. Na základe získaných odpovedí a ich kategorizácie sme

načrtli prvotnú verziu **konceptu sociálnej práce v DOS**, ktorý nebol doposiaľ popísaný, a teda sa tvorí skôr v kontexte praxe a jej reflexie v skúsenostiach odborných pracovníkov a pracovníčok DOS. Koncept znázorňujeme cez sústavu faktorov, ktoré sú preň kľúčové a ktoré poskytujú štrukturálnu osnovu pre ďalšie spracovanie textu.

Schéma2: Kľúčové faktory konceptu SP-DOS



Zdroj: vlastný

- **Sociálna politika obce/mesta a súvisiace personálne otázky**

K postaveniu sociálnej práce v DOS jedna RK optimisticky konštatovala, že:

„Postavenie sociálnych pracovníkov v rámci NP POS je vzhľadom na veľkosť projektu, aj mimo projektu, aj pre narastajúce potreby obcí a miest, nepostrádateľné“.

Plnenie ich úloh v praxi začína tým, ako mestá a obce vykonávajú depistážnu (vyhľadávaciu) činnosť zraniteľných jednotlivcov a rodín, ako informujú potenciálnych záujemcov a záujemkyne, ich rodiny o DOS a ako zabezpečujú dostatočnú sieť jej pokrytia.

„V zmysle zákona by mali vykonávať obce a mestá vyhľadávaciu činnosť – to súvisí s opatrovateľskou službou“.

Zameranie na depistáž a odbornú činnosť s cieľovými skupinami sa následne premieta do personálnej politiky miest a obcí, ich organizačných štruktúr a do pokrývania jednotlivých sociálnych agend, vrátane sociálnych služieb, dostatočným množstvom kvalifikovaného personálu. A v tomto už výpovede RK neboli natoľko optimistické.

„Úloha sociálneho pracovníka v DOS nie je jasne definovaná ... verejná a neverejná poskytovatelia zabezpečujú koordináciu a kontrolu OS tak, ako im to dovoľuje ich organizačná štruktúra“.

„Pre poskytovateľov DOS je pozícia sociálneho pracovníka veľká neznáma a jeho úlohy a potrebnosť nevnímajú ako dôležitý faktor pre poskytovanie opatrovateľskej služby v dostatočnej a primeranej kvalite“.

„Sociálni pracovníci vedia, čo je ich úlohou v DOS. Nie je to však jasné väčšine zamestnávateľov sociálnych pracovníkov ...“.

Často sa stáva, že výkon sociálnej práce v DOS sa u sociálnych pracovníkov/pracovníčok mesta alebo obce zužuje, nakoľko vykonávajú aj ďalšie agendy, ako evidencia obyvateľstva, hmotná núdza, vyplácanie dávok alebo jedna osoba vykonáva

sociálnu prácu pre viacero obcí. To oslabuje ich dispozíciu pre samotný výkon sociálnej práce alebo jej dáva prevažne administratívny charakter. Prípadne vykonávajú úplne inú činnosť, napr. pozíciu asistenta/asistentky starostu a prácu s prijímateľmi a prijímateľkami DOS zabezpečujú osoby s úplne iným vzdelaním (napr. technickým, ekonomickým).

Odpovede RK týkajúce sa personálneho zabezpečenia sociálnej práce v DOS opakovane indikovali nerovnováhu jej dostupnosti v závislosti od veľkosti samosprávneho územia.

„V menších obciach ju vykonávajú sociálni pracovníci len za účelom vypracovania sociálneho posudku na základe dohody mimo pracovného pomeru. V mestách, ktoré poskytujú DOS viacerým svojim občanom, a v ktorých je zamestnaný aj sociálny pracovník, je situácia trochu lepšia ... okrem vypracovania posudku sa snaží občanov aj pravidelne navštevovať a monitorovať priebeh poskytovania služby ...“.

Rovnako odpovede indikovali nerovnováhu dostupnosti a postavenia sociálnej práce v DOS v závislosti od typu poskytovateľa.

„Verejní poskytovatelia majú zamestnaných sociálnych pracovníkov ...“.

„U neverejných poskytovateľov sa stretávam často so skutočnosťou, že majú zamestnaného externého odborného garanta, ktorý má požadované vzdelanie potrebné pre zaregistrovanie sociálnej služby, avšak v minimálnom alebo žiadnom rozsahu pôsobí u poskytovateľa ako sociálny pracovník“.

„... a u viacerých neverejných poskytovateľov sociálni pracovníci nepôsobia vôbec“.

S ohľadom na tieto skúsenosti nebolo potom prekvapujúce, že až deväť zo 17 RK uviedlo, že v rámci NP POS so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami poskytovateľov neprichádzajú do kontaktu takmer vôbec alebo len sporadicky.

- **Profesie a kvalifikácie v DOS**

Viacerí RK, spravidla s vysokoškolským vzdelaním v iných odboroch ako sociálna práca (najmä pedagogických či so zameraním na rozvoj ľudských zdrojov a na verejnú správu), poňali otázky postavenia sociálnej práce v DOS aj ako *záležitosť kvalifikácie*. Niektorí sa snažili jednoznačne vymedziť kvalifikačné rozhranie medzi osobami vykonávajúcimi v DOS opatrovateľskú činnosť a osobami vykonávajúcimi sociálnu prácu, explicitne vyjadriť, že sociálna práca je odbornou činnosťou vykonávanou sociálnym pracovníkom/pracovníčkou, zatiaľ čo DOS sa vykonáva predovšetkým opatrovateľkami v domácom prostredí klienta.

„DOS nevykonávajú a nezabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky“.

„Podľa môjho názoru tu vzniká rozpor v kvalifikácii pre tieto dve profesie. Opatrovateľskú činnosť teda nemožno považovať za sociálnu prácu, a to nielen na základe vzdelania, ale i očakávaných činností v prípade oboch profesií“.

„Sociálny pracovník v zmysle zákona o sociálnych službách nemôže vykonávať opatrovateľskú službu, pretože nespĺňa kvalifikačné predpoklady“.

Boli však aj takí, z výpovedí ktorých bolo zjavné prekrývanie oboch profesií vykonávaných v rámci DOS a to ako dovnútra prostredia poskytovateľa, tak do prostredia rodín, v ktorých sa

vykonáva DOS. Za sociálnu prácu považovali všetko, čo akýmkoľvek spôsobom súvisí s DOS.

„Sociálna práca v DOS je súbor činností poskytovateľa OS, koordinátoriek aj samotnej opatrovateľky v domácnosti“.

„Sociálne pracovníčky – opatrovateľky práve v praxi realizujú poslanie NP POS ... Kvalitne odvedená práca opatrovateľiek poskytuje práve tú vyššiu životnú úroveň na to odkázaným jedincom ...“.

„Ak považujeme opatrovateľku (ktorá poskytuje sociálnu službu) za sociálnu pracovníčku v určitom zmysle slova, tak jej úlohy v DOS sú jasné. Opatrovateľka má kľúčové postavenie v NP POS“.

„Postavenie sociálnych pracovníkov je dosť nízke, rodinní príslušníci ich spočiatku berú skôr ako pomocníčky v domácnosti“.

V súvislosti s kvalifikačnými predpokladmi pre DOS sme sa zaujímali aj o to, či sociálni pracovníci a pracovníčky vykonávajú niekedy samotné opatrovanie odkázaných osôb v ich domácnosti (otázka č. 4 dotazníka). Šiesti RK uviedli, že zastupovanie v rámci opatrovateľského výkonu je možné len vtedy, ak spĺňa zamestnanec/zamestnankyňa poskytovateľa DOS pre opatrovanie kvalifikačné predpoklady podľa zákona. Vtedy nie je rozhodujúce, či ide o sociálneho pracovníka/pracovníčku. Ďalší piati RK pripustili mimoriadne zastupovanie opatrovateľiek sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami poskytovateľa z dôvodu osobných prekážok na strane opatrovateľiek (napr. v čase PN, OČR či dovolenky), bez zmienenia otázky potrebných kvalifikačných predpokladov. Pripustila sa aj situácia, kedy osoba so vzdelaním v odbore sociálna práca vykonáva opatrovateľskú činnosť ako svoju hlavnú pra-

covnú náplň, a to pre nedostatok pracovných miest v regióne, ktorý nechce z pracovných dôvodov opustiť. Zvyšní RK sa so zastupovaním opatrovateliek sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami vo svojej praxi nestretli.

- **Roly a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS**

Väčšine (desiatim) RK boli úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS jasné. Podľa šiestich neboli jasné vôbec, čím nevyjadrovali svoju neschopnosť tieto úlohy pomenovať (identifikovať), ako skôr znechutenie nad tým, že nie sú jasné poskytovateľom DOS. Jeden RK uviedol, že sa k tejto otázke nevie vyjadriť, nakoľko sa v rámci svojej činnosti so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami nestretáva.

Variabilné popisy rol a úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS (získané v rámci otázok č. 2 a 3 dotazníka) sme spracovali vo forme hlavných *rolových kategórií* a úloh, ktoré ich naplňajú, resp. by ich mali, podľa RK, naplňať.

- *Koordináčna, metodická a kontrolná rola*

Sociálny pracovník/pracovníčka koordinuje opatrovateľky poskytovateľa a usmerňuje ich odborný výkon; zabezpečuje, aby mal občan poskytnutú službu aj v prípade osobných prekážok na strane pridelenej opatrovateľky; kontroluje činnosť opatrovateliek (aj v teréne).

- *Administratívna rola*

Sociálny pracovník/pracovníčka zabezpečuje: nábor a vyhľadávanie klientov/klientok DOS aj opatrovateliek; prvý kontakt s odkázanou osobou a jej rodinou; dokumentáciu pre vykonanie posúdenia odkázanosti na DOS; pomoc sa-

mospráve pri vydávaní rozhodnutí o odkázanosti; vedie spisové obaly prijímateľov/prijímateľiek DOS; kontroluje dodržiavanie podmienok pre úhradu transferu a plnenie všetkých náležitostí Zmluvy o spolupráci; vypisuje potrebné dokumenty a zmluvy; kontroluje evidenciu úkonov a dochádzky opatrovateliek.

„Postavenie sociálnych pracovníkov v rámci NP POS = administratívny pracovník“.

„Rieši všetku administratívu a problémy“.

„Sociálny pracovník = byrokratický administratívny sociálny pracovník“.

➤ *Posudková a poradenská rola*

Poskytuje základné, v prípade potreby aj špecializované sociálne poradenstvo odkázanej osobe a jej rodine; zabezpečuje potrebné informácie; pre účely vydania sociálneho posudku komplexne posudzuje sociálne potreby odkázanej osoby, aj v kontexte jej rodinnej a širšej sociálnej situácie; hľadá najvhodnejšie individualizované riešenia vo vzťahu k situácii jednotlivca a jeho požiadavkám; monitoruje prijímateľov a prijímateľky DOS.

„Prostredníctvom sociálnej práce sa určuje najvhodnejší druh sociálnej služby pre klienta ... sociálna práca nekončí len jednorazovou návštevou občana odkázaného na túto službu, ale sociálny pracovník pravidelne vykonáva sociálnu prácu vo vzťahu k nemu, pričom do tohto procesu zapája rodinných príslušníkov občana a jemu bližšie okolie“.

„V zjednodušenom poňatí je to predovšetkým práca s ľuďmi a pre ľudí, okrem iného cez rôzne formy terapie, poradenstvá,

individuálne prístupy pri riešení životných situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby“.

➤ *Podporná a výchovná rola*

Sociálny pracovník/pracovníčka podporuje ako prijímateľov a prijímateľky DOS, príp. ich rodiny, tak opatrovateľky.

„Sociálny pracovník pomáha jednotlivcovi vytvárať rovnováhu medzi možnosťami a požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami, ale aj schopnosťami. Nabáda k správnym postojom k životu a vhodným spôsobom správania; učí jednotlivcov rozvíjať a zlepšovať schopnosť riešiť problémy; vychováva ich k pocitu zodpovednosti za vlastnú sociálnu situáciu, príp. situáciu svojej rodiny“.

Nevyhnutnosť usmerňovania a aktívneho podporovania opatrovateliek vo výkone opatrovania vyplýva zasa z náročnosti ich profesie, z vysokého rizika telesného a emocionálneho vyčerpania či výskytu syndrómu vyhorenia.

„Práca opatrovateľky je veľmi náročná. Stáva sa často súčasťou života klienta, ak ide už o dlhoročné poskytovanie služby. Vznikne akési citové puto. Stretávam sa niekedy aj s tým, že ak má opatrovateľka osobnú prekážku (DV, OČR, PN), klient nechce kvalifikovaný zástup inou opatrovateľkou. Alebo v prípade exitu klienta opatrovateľka rozviaže pracovný pomer so zamestnávateľom“.

➤ *Mediačná a zladčujúca rola*

Sociálny pracovník/pracovníčka objasňuje postavenie opatrovateľky v domácnosti prijímateľa/prijímateľky DOS; zisťuje a rieši nezhody a vzťahové problémy v interakciách medzi opatrovaným – opatrovateľkou – príp. rodinou; pris-

pieva k prevencii krízových situácií; zisťuje ne/spokojnosť s poskytovanou DOS.

„... sociálni pracovníci vedia ‚správne‘ prideliť opatrovateľky k jednotlivým občanom tak, aby služba bola pre toho občana prínosná a riešila jeho sociálnu situáciu, a zároveň, aby nebola nezvládnuteľná pre opatrovateľku“.

Vykonávanie všetkých rol a s nimi spojených praktických úloh má viesť k podpore kvality života prijímateľov/prijímateľiek DOS, má byť realizované formou nediskriminujúcej praxe, rešpektujúcej právo ich výberu vo všetkých aspektoch DOS (v rozsahu, mieste a čase jej výkonu).

Vyjadrenia RK k úlohám, ktoré plnia, presnejšie povedané, by mali plniť sociálni pracovníčky a pracovníčky v DOS, boli sprevádzané aj *kritickými poznámkami* smerovanými k bežnej praxi. Sumárne by sa dali vyjadriť označením „administratívna sociálna práca v DOS“. Je charakteristická aplikáciou zúženého konceptu výkonu sociálnej práce v DOS, kedy sa kontakt sociálnych pracovníkov a pracovníčok s prijímateľmi a prijímateľkami DOS spravidla obmedzuje na jednorazové stretnutie v domácnosti na účely vypracovania sociálneho posudku. Následne sa realizuje len vo forme sporadických stretnutí pri zmene podmienok vykonávania DOS alebo na podnet rodinných príslušníkov, najmä v záujme vyjadrenia nespokojnosti s poskytovanou službou. Hlavnú časť činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS tak zaberá jej celková administrácia, za ktorú často považujú aj plnenie ich koordinačných úloh.

„... predstava poskytovateľov je, aby sociálny pracovník hlavne koordinoval opatrovateľky tak, aby bola služba poskytnutá čo naj-

väčšiemu počtu občanov. Nedáva sociálnemu pracovníkovi priestor a čas uskutočňovať sociálnu prácu aj vo vzťahu k občanovi, ktorému sa poskytuje DOS“.

- **Spolupráca, koordinácia a vzdelávanie**

Len jedna RK explicitne zdôrazňovala v DOS nevyhnutnosť širšej (aj medziorganizačnej) vzájomnej spolupráce a zdieľania zodpovednosti všetkých dôležitých aktérov DOS, konkrétne sociálnych pracovníkov a pracovníčok, lekárov, ošetrovateľov, opatrovateľov, rodinných príslušníkov a tretích osôb, v kombinácii s mobilnými sociálnymi a zdravotnými službami. V jej vyjadreniach však nebol naznačený mechanizmus ich spolupráce, ani bližšie špecifikovaný nositeľ koordinácie. Ak sa zmieňovala koordinácia, týkala sa dvoch typov vzťahov:

- *koordinácie dovnútra poskytovateľa* (úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri koordinácii činnosti opatrovateľiek poskytovateľa),
- *koordinácie vo vzťahu k prijímateľovi/prijímateľke DOS, príp. jeho/jej rodine* (úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri zabezpečovaní plynulého a zosúladeného výkonu DOS pre konkrétneho prijímateľa/prijímateľku).

Niektorí RK poukazovali na absenciu odbornej podpory opatrovateľiek zo strany sociálnych pracovníkov a pracovníčok, resp. pomoci pri riešení životných situácií v práci s prijímateľom/prijímateľkou DOS.

Zmienili aj otázku slabej dôvery v odborné schopnosti niektorých sociálnych pracovníkov a pracovníčok plniť svoje úlohy v rámci požadovaného rolového profilu. Niektorí spochybnili reálnu

(v praktickom výkone preukázanú) kvalifikovanosť niektorých zamestnancov a zamestnankýň poskytovateľov DOS pre výkon sociálnej práce, najmä v prípade neverejných poskytovateľov.

„Neviem, či ten človek, ktorý so mnou komunikuje pri koordinácii a kontrole OS, je sociálny pracovník. Preto neviem ani posúdiť jeho postavenie v NP POS“.

„...ich vzdelanie mi nie je vždy známe. Jedná sa o administratívnych pracovníkov, ktorí aj v prípade, že majú požadované vzdelanie, pôsobia ako byrokratickí sociálni pracovníci“.

Podobne zmysľajúca RK pri popisovaní dôležitosti úloh sociálnych pracovníkov/pracovníčok v DOS vyzdvihovala očakávania na ich odbornosť, všestrannosť, rozhľadnosť, na morálny kredit, rovnako na samovzdelávanie a osobnostný rozvoj.

„Keďže sociálna práca je multidisciplinárna veda, určite je potrebné viac si všímať faktory práva, etiky, psychológie, patopsychológie, psychiatrie, sociálnej pedagogiky a etiky. Nie vždy alebo spravidla málo sú v DOS využívané vedomosti z týchto oblastí ... skôr je využívané medicínske hľadisko ...“.

4.3 Sociálna práca v DOS v kontexte kvality sociálnych služieb

Do konceptu SP-DOS patria aj otázky úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri zabezpečovaní, príp. hodnotení jej kvality. Tento aspekt konceptu sociálnej práce v DOS sme zisťovali v rámci otázky č. 5 dotazníka. RK sme sa pýtali, či *prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu kvality*

poskytovanej DOS podľa zákonom stanovených požiadaviek (prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách)? Respektíve, ako by mohli prispievať pri plnení úloh poskytovateľov DOS, ktoré majú na úseku kvality?

Otázkami na oblasť kvality sme chceli upútať pozornosť RK k povinnostiam, ktoré majú od roku 2009, presnejšie od roku 2014 poskytovatelia sociálnych služieb, vrátane poskytovateľov DOS, na úseku kvality podľa zákonom stanovených požiadaviek. Zaujímalo nás, ako k otázkam kvality pristupujú – či z aspektu šance poskytovateľov prehodnotiť, a v prípade potreby zmeniť svoju praktickú činnosť pre prijímateľov a prijímateľky DOS v súlade s modernými kritériami kvality (poskytovateľský výklad kvality) alebo skôr z perspektívy administratívnej snahy o napĺňanie zákonných povinností, ktoré bude od roku 2018 hodnotiť MPSVR SR (hodnotiteľský výklad kvality). V rámci oboch výkladov nás osobitne zaujímalo, ako môžu k týmto úlohám prispieť sociálni pracovníci a pracovníčky.

Pri posudzovaní kvality DOS by sme mali, podľa jednej RK, vychádzať z jej širšieho spoločenského poslania a cieľov:

„Kvalita poskytovania DOS nám hovorí o tom, aký máme cieľ, prípadne ideu v smerovaní starostlivosti o ľudí odkázaných na opatrovateľskú službu“.

Iná RK zdôraznila, že neexistuje jeden výklad kvality DOS, ale toľko, koľkými a koho očami na kvalitu nahliadame.

„Kvalita OS je očami klienta hodnotená vzťahom, ktorý má s opatrovateľkou, odbornosťou a ochotou opatrovateľky, spokojnosťou s jej vykonanou prácou; silným determinantom kvality je

pre opatrovaných výška poplatku za poskytovanie opatrovateľskej služby“.

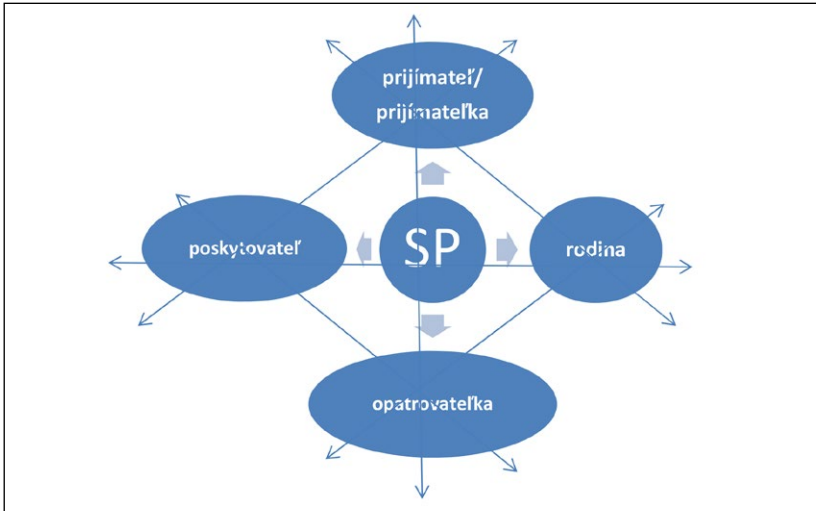
„Kvalita OS je očami opatrovateľky hodnotená podľa postavenia, ktoré u klienta a jeho rodiny zastáva a pocitom rešpektu, úcty a seberealizácie, ktoré pri poskytovaní OS v domácnosti a pri klientovi nadobúda“.

„Kvalita OS je očami poskytovateľa hodnotená podľa počtu spokojných klientov, ktorí za jej poskytovanie uhradia poplatok, na základe spätnej väzby od klienta alebo rodinných príslušníkov, podľa miery vyjadrenej nespokojnosti ohľadne poskytnutej OS zo strany klienta alebo jeho okolia“.

Pridávame aj perspektívu rodiny, nakoľko táto nemusí byť vždy súladná s perspektívou a záujmami jej odkázaného člena. Okrem prirodzeného záujmu rodiny o podporu čo najvyššie dosiahnuteľnej miery jeho subjektívnej spokojnosti, môže kvalita DOS očami rodiny znamenať aj schopnosť poskytovateľa ponúknuť operatívnu a flexibilnú pomoc na riešenie situácie nemožnosti zabezpečenia starostlivosti vlastnými silami či pripravenosť poskytovateľa rešpektovať predstavy rodiny o starostlivosti a vyhovieť jej požiadavkám.

Sociálny pracovník/pracovníčka „vstupuje“ do vzťahového priestoru kľúčových aktérov DOS (prijímateľ/prijímateľka – rodina - poskytovateľ – opatrovateľka) a ich predstáv o kvalite najmä cez rolu mediátora týchto predstáv a ich vzájomného zlad'ovania, vrátane zlad'ovania s možnosťami, ktoré jednotlivé strany ponúkajú. Mediačnú pozíciu sociálneho pracovníka/pracovníčky znázorňuje schéma.

Schéma3: Mediačná pozícia sociálneho pracovníka/pracovníčky pri zabezpečovaní kvality DOS



Zdroj: vlastný

Poznámka ku schéme:

Z hľadiska humanistických a ľudsko-právnych princípov sociálnej práce má aj v DOS centrálnu pozíciu prijímateľ/prijímateľka tejto služby. K jeho/jej záujmom by sa mali vzťahovať záujmy a perspektívy všetkých ostatných aktérov. V prípade tejto schémy je však uplatnená najmä profesionálna optika, v snahe sústrediť pozornosť na úlohy sociálnej práce v DOS. Princíp primárneho postavenia prijímateľa/prijímateľky nie je týmto prístupom dotknutý.

Podľa väčšiny vyjadrení RK sa úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok na úseku kvality DOS nevymedzujú ničím iným, ako tým, čo tvorí bežný profil odborných činností, ktoré v DOS vykonávajú, resp. sa očakáva, že by mali vykonávať. Ide o:

- Vyhľadávanie ľudí odkázaných na DOS.
- Presnú identifikáciu potrieb prijímateľov/prijímateľiek a ich rodín v úvode spolupráce, schopnosť rozpoznať kľúčové momenty a faktory ovplyvňujúce ich situáciu a spoluprácu, komplexnosť prístupu.

„Pokiaľ sa na začiatku nastavia nevhodné postupy, často dochádza k odmietnutiu a nedôvere klienta“.

„Sociálny pracovník by sa mal na každého klienta pozeráť komplexne a riešiť aj to, čo bude, keď opatrovateľka odíde“.

- Priamu a intenzívnu kontaktnú prácu s prijímateľmi a prijímateľkami v ich domácnosti (pomáhať im, sprevádzať ich a podporovať pri riešení sociálnych problémov).

„... Minimálne preto, lebo s výnimkou samotných opatrovateliek, sú asi jediní, ktorí skutočne prichádzajú do kontaktu s občanom odkázaným na DOS“.

- Pridelovanie opatrovateliek, ich zosúladovanie s prijímateľmi/prijímateľkami a ich rodinami, riešenie výpadkov pre osobné prekážky opatrovateliek.
- Usmerňovanie a „starostlivosť“ o opatrovateľky.

„...aby svoju prácu vykonávali zodpovedne a kvalitne, v prospech opatrovaných i opatrujúcich“.

- Starostlivosť o rodinu prijímateľa/prijímateľky DOS, najmä v krízových situáciách, kontaktovanie rodiny v prípade zásadnejších zmien.

„... nie každá rodina je schopná postarať sa o svojho rodinného člena. V takýchto prípadoch sú sociálni pracovníci nenahraditeľní, nakoľko rôznymi formami sociálnej práce vedia pomôcť riešiť túto, pre rodinu veľmi náročnú a zaťažujúcu situáciu“.

„Myslím si, že to je práve tá situácia, keď má nastúpiť kvalitná sociálna služba a podporiť rodinu v ich rozhodnutí tým, že správne identifikujú jej potreby a ponúknu riešenia“.

- Pravidelný kontakt so všetkými aktérmi, prevencia nezhôd a krízových situácií, operatívnosť v riešení problémov, zabezpečovanie rovnováhy profesionálnych i ľudských aspektov výkonu DOS.

„Ku kvalite môžu prispieť tak, že svoju prácu budú vykonávať zodpovedne, problémy riešiť okamžite a musia byť prístupní opatrovateľom aj opatrovaným, lebo zosúladiť potreby jednej aj druhej strany je veľmi dôležité“.

- Overovanie kvality poskytovanej DOS v domácnosti opatrovanej osoby neohlásenými návštevami.
- Zhodnocovanie ich vzdelania a priamy príspevok k napĺňaniu kritérií a štandardov kvality (spolupodieľanie sa na tvorbe interných dokumentov a smerníc poskytovateľa súvisiacich s kritériami a štandardmi kvality DOS najmä v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov a prijímateľiek a v oblasti procedurálnej, so zameraním na ich individuálne potreby).
- Pomoc pri vytváraní spoločensky prijateľných podmienok života ľudí.

Súčasne s pozitívnymi vyjadreniami viažucimi sa k (potenciálnemu) príspevku sociálnych pracovníkov a pracovníčok na úseku kvality DOS uviedli RK aj niekoľko *kritických poznatkov*, ktoré negatívne ovplyvňujú kvalitu poskytovania DOS. Jedna RK poukazovala na rozličnú úroveň vydávaných posudkov na účely DOS, ale aj pracovnoprávných vzťahov a podmienok výkonu DOS či na nejasnosti pravidiel a postupov práce.

„... poskytovateľovi záleží najmä na počte opatrovateliek; je nepri-

meraný počet klientov na jednu opatrovateľku, bez zohľadnenia jej pracovných podmienok“.

Namiesto „zdravej“ konkurencie založenej na kvalite sa objavuje medzi množstvom poskytovateľov DOS evidentná rivalita. Mnohí vznikli aj v „kontexte NP-POS“, bez akejkoľvek predchádzajúcej skúsenosti s týmto druhom sociálnej služby a jej klientelou.

„Vzniklo podozrivo veľa poskytovateľov DOS ... NP POS rieši skôr zamestnanosť a až popritom službu určitému počtu klientov v rámci celého Slovenska“.

To živí priestor pre stereotyp v práci, pasívne preberanie zaužívaných postupov z predchádzajúcich rokov a zabíja motiváciu hľadať v DOS nové, alternatívne možnosti. Stret dvoch pohľadov na DOS – jej vysokého potenciálu skvalitňovať život odkázaných ľudí (na jednej strane), pri súčasnom marení tohto potenciálu v prípade, že nie je vykonávaná kvalitne (na strane druhej) - výstižne vyjadrila jedna RK:

„Opatrovaný nemá očakávania od poskytovateľa mimo „zabezpečovania“ opatrovateľky a jej zaslania do rodiny. Nevie, o čo prichádza, o koľko by mnohým veciam rozumel viac, o koľko by sa menej obával a viac smial, keby s ním niekto nezávisle a priamo hovoril, objasňoval nepochopené a poskytoval iný pohľad z druhej strany“.

4.4 Zhrnutie zistení a diskusia k nim

V druhovej výskumnej štúdií sme analyzovali odpovede 17 RK zapojených do NP POS k postaveniu a úlohám sociálnej

práce v DOS. Zaujímalo nás, ako v kontexte poslania a cieľov DOS interpretujú ustanovenie zákona o sociálnych službách, že sociálne služby sa vykonávajú predovšetkým prostredníctvom sociálnej práce; ako popisujú roly a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS; či považujú tieto roly a úlohy v súčasnosti za jasné; a napokon, akú úlohu zohrávajú (mali by zohrávať) sociálni pracovníci a pracovníčky pri zabezpečovaní kvality DOS podľa zákonom ustanovených požiadaviek.

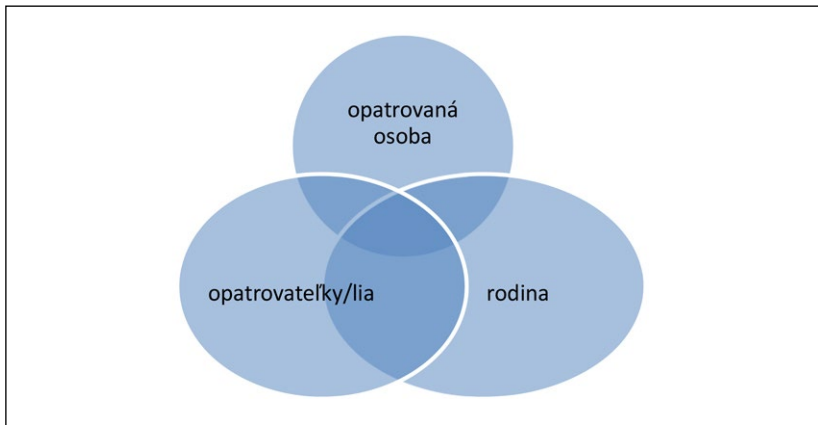
RK spontánne vyzdvihovali unikátnu povahu DOS ako prakticky jedinej sociálnej služby dlhodobej starostlivosti poskytovanej priamo v rodine, v domácnosti opatrovanej osoby. Pripisovali jej charakteristiky, na základe ktorých sme DOS označili za sociálnu službu medzigeneračnej solidarity a „spoločenského kontraktu“.

Z odpovedí väčšiny RK bolo možné identifikovať dve hlavné profesionálne zložky DOS: *opatrovateľskú*, ktorú vykonávajú opatrovateľky/opatrovatelia, a „*podpornú*“, ktorá je úlohou sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Obe sú neoddeliteľnou súčasťou DOS, aj keď rozdielnym spôsobom prispievajú k naplneniu jej poslania a cieľov. Kým opatrovateľská zložka súvisí s konatívnou dimenziou DOS, podporná má skôr systémový a mediačný charakter. K vecným rozhraniam medzi opatrovateľskou a podpornou zložkou DOS vzťahovala väčšina RK aj profesionálne rozhrania tvorené kvalifikačnými predpokladmi pre výkon opatrovania (podľa zákona o sociálnych službách) a pre výkon sociálnej práce (podľa zákona o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých vybraných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny). Medzi RK boli však aj takí, u ktorých sa sociálna práca a opatrovanie prekrývali a opatrovateľky považovali za sociálne pracovníčky, ktoré realizujú skutočné poslanie DOS.

Čo sa týka rol a s nimi súvisiacich úloh, ktoré sociálni pracovníci a pracovníčky vykonávajú v DOS, tieto boli komunikované skôr ako niečo, čo by sa ideálne malo vykonávať, než ako realita, bežná prax. Za ideálnych okolností by sa očakávalo, že sociálni pracovníci a pracovníčky budú intervenovať v rámci troch *integrovaných polí* „starostlivosti/podpory“ (viď schéma):

- a) pole starostlivosti/podpory odkázaných /opatrovaných osôb,
- b) pole starostlivosti/podpory rodiny,
- c) pole starostlivosti/podpory opatrovateľov/opatrovateliek.

Schéma4: Integrované polia podpory zo strany sociálneho pracovníka/pracovníčky v DOS



Zdroj: vlastný

V rámci podpory opatrovaných osôb a ich rodín by sa mala presadzovať predovšetkým *posudková a poradenská rola* sociálnych pracovníkov a pracovníčok (komplexné a reflexívne posudzovanie sociálnej situácie odkázanej osoby a jej rodiny/ak je to potrebné; hľadanie najvhodnejších foriem pomoci; syste-

matické poskytovanie sociálneho poradenstva; monitorovanie situácie a prejavovanie záujmu), rovnako *podporná a výchovná rola* (pomoc pri hľadaní rovnováhy v živote, posilňovanie pre preberanie zodpovednosti, pomoc v krízových situáciách). Starostlivosť o opatrovatelky by zo strany sociálneho pracovníka/pracovníčky mala znamenať predovšetkým ich metodické usmerňovanie, odbornú podporu a oporu, prevenciu syndrómu vyhorenia. Všetky tri polia starostlivosti a opory by mali byť v DOS zlad'ované cez *koordináčnú a kontrolnú rolu, administratívnu rolu a mediačne - zlad'ujúcu rolu* sociálnych pracovníkov a pracovníčok. V rámci ich naplňania koordinujú procesy opatrovania, cez prideľovanie opatrovateliek jednotlivým odkázaným osobám zlad'ujú rozličné predstavy odkázaných osôb, ich rodín a opatrovateliek, zisťujú spokojnosť s poskytovanou DOS, riešia prípadné vzťahové problémy a prispievajú k prevencii ich vzniku. Popritom vykonávajú významnú časť administratívy DOS.

Napriek diverzite rol a úloh, ktoré RK identifikovali v očakávaniach na prácu sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS, v súčasnosti označili u nich za dominujúcu koordináčnú a administratívnu rolu. Cez ňu sa presadzuje záujem zamestnávateľov poskytovať DOS čo najväčšiemu počtu ľudí v ich domácnosti, primerane k tomu koordinovať opatrovateľský personál a mať všetko administratívne v poriadku. Priama kontaktná práca sociálnych pracovníkov a pracovníčok v domácnosti opatrovaných osôb popísaná v rámci poradenskej alebo podporno-výchovnej roly, rovnako podporná práca pre opatrovatelky, sú zastúpené výrazne menej. Takmer úplne absentuje vyhľadávacia (depistážna) činnosť v teréne, a to napriek faktu, že sú ňou mestá a obce zákonom viazané. Dôvodom je spravidla

zahrnutie sociálnych pracovníkov a pracovníčok administratívou, kumulácia agend pre zamestnávateľa, v prípade neveřejných poskytovateľov často aj ich úplná absencia v tíme. Aj preto niektorí RK uviedli, že v rámci NP POS neprichádzajú so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami do kontaktu takmer vôbec alebo len sporadicky. Zistenie, že to uvádzali častejšie RK so vzdelaním mimo odboru sociálna práca, považujeme za veľmi zaujímavé, aj keď ho na základe realizovaného prieskumu nevieme bližšie interpretovať. Keďže podľa RK nie sú úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok jasné zamestnávateľom DOS, potom ich nemožno považovať za jasné v DOS ako takej.

Prakticky všetky identifikované roly a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS uvádzali RK aj v kontexte otázky zameranej na ich postavenie a *príspevok pri napĺňaní štandardov kvality DOS*. Opätovne sa zameriavali na potrebu posilnenia priamej kontaktovej práce v domácnosti opatrovaných osôb, na prácu s rodinou, na podporu opatrovateliek pri výkone ich psychicky i fyzicky náročnej práce. Plnenie týchto úloh však podmieňovali znížením ich zaťaženia administratívou DOS či inými administratívnymi úlohami zo strany zamestnávateľa. V súvislosti s agendou kvality zdôrazňovali potrebu využitia vzdelania a kvalifikácie sociálnych pracovníkov a pracovníčok aj pri príprave potrebnej dokumentácie poskytovateľa viažucej sa na jednotlivé kritériá a štandardy kvality podľa zákona.

V domácej odbornej spisbe zatiaľ absentuje popis rolového profilu sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS, a teda aj referenčný rámec komparácie výsledkov nášho prieskumu s výsledkami iných výskumných prác. Keďže sme sa s takýmto profilom nestretli ani v českej odbornej spisbe, v diskusii sa bu-

deme opierať o všeobecné rolové typológie viažuce sa na profesiu sociálna práca, osobitne v organizáciách sociálnych služieb. Ak by sme aplikovali typológiu identít sociálnych pracovníkov od Musila (identita filantropa, administrátora, profesionála a aktivistu; Musil 2008), potom RK nášho prieskumu spontánne vo svojich výpovediach identifikovali všetky štyri identity, aj keď vo veľmi nerovnomernom zastúpení. Porovnateľne s inými prácami (napr. Levická et al. 2015; Havlíková 2009) najintenzívnejšie bola popisovaná *rola administrátora* („práca s papiermi o ľuďoch“), pri súčasnom volaní po potrebe posilnenia *roly filantropa* („práca s ľuďmi“). Tá sa má prejavovať najmä cez plnenie mediačne – zlad'ujúcich úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktoré v tomto type sociálnej služby prestupujú všetky zóny starostlivosti a podpory a službu opatrovania robia „zladenou“ voči potrebám všetkých strán opatrovateľských vzťahov (opatrovanú osobu, rodinu a opatrovateľku). Zastúpená, aj keď výrazne menej, bola *rola aktivistu*. Bola popísaná ako obhajoba práv opatrovaných osôb, ako nediskriminačná prax presadzujúca ich právo voľby, či ako ovplyvňovanie verejnej politiky pri stanovovaní pravidiel organizácie a financovania DOS. Rovnako marginálne bola zastúpená *rola profesionála* neustále rozvíjajúceho a zlepšujúceho výkon sociálnej práce v DOS štúdiom a využívaním poznatkov rozličných disciplín.

Nevýrazné zastúpenie aktivistickej roly sociálnej práce v DOS korešponduje aj s českou praxou. Podľa Valovej, Janebovej (2015), Janebovej, Celej (2016) nie je aktivistická a radikalistická sociálna práca (niekedy chápaná aj ako kritická sociálna práca) prostrediu sociálnych služieb úplne vlastná. V českom prostredí hovoria dokonca o „antiradikalizme“ organizácií sociálnych služieb a českých sociálnych pracovníkov

a pracovníčok, o ich prevažujúcej stratégii adaptovania sa na zmeny v organizácii a financovaní sociálnych služieb. Ďalej o ich snahe hľadať pre riešenie problémov v sociálnych službách, znižovania ich dostupnosti potrebným osobám, skôr alternatívne zdroje (vrátane finančných), než vstupovať do aktivistických sociálnych hnutí zameraných na zlepšenie podmienok pre poskytovanie sociálnych služieb a pre potrebných ľudí ako takých. Autorky pripomínajú, že aktivistické sociálne hnutia sa zvyknú mobilizovať vtedy, keď je situácia „dramatická“, za akú v čase svojich výskumov situáciu v ČR zrejme nepovažovali.

Porovnateľným spôsobom interpretujeme vývoj situácie v DOS za ostatné obdobie aj na Slovensku. Katastrofický prepád počtu ľudí, ktorým sa v rokoch 2006 - 2013 poskytovala DOS a počtu zamestnancov a zamestnankyň, ktorí v nej pracovali, sa podarilo od roku 2014 čiastočne zvrátiť vďaka národnému projektu zameranému na podporu DOS a financovanému z európskych prostriedkov. Počas celého tohto obdobia sa však ozývali kritické hlasy, uplatňovali sa aktivistické postupy najmä zo strany neverejných poskytovateľov DOS, ktorí poukazyvali na neudržateľnosť takejto stratégie do budúcnosti. V predchádzajúcom projektovom období otvorene vyjadrovali svoju nespokojnosť s vylúčením bratislavského regiónu z možnosti zapojiť sa do NP POS v jeho prvom cykle (v rokoch 2014-2015). V súčasnosti intenzívnejšie ako verejní poskytovatelia DOS prejavovali znepokojenie z toho, že sa v rámci prípravy veľkej novej zákona o sociálnych službách počas roku 2017 opätovne neriešili otázky financovania DOS.

Silnejší a naliehavejší hlas neverejných poskytovateľov v hodnotení stavu DOS a jej širších súvislostí v podmienkach Slovenska nepovažujeme za náhodnú vec. Už len samotný

fakt, že sú neverejní poskytovatelia voči verejným v NP POS pomerovo vyššie zastúpení ako v celonárodnom meradle (celonárodný pomer – 75% VP : 25% NVP; NP POS pomer – 64% VP : 36% NVP), možno interpretovať aj tak, že pre zvýšenie ich šance presadiť sa v DOS je potrebná mimoriadna finančná schéma (národný projekt financovaný z európskych zdrojov). Spolu/Financovanie ich činnosti po jej ukončení zatiaľ nie je predmetom riešenia.

Na rozdielnu situáciu verejných a neverejných poskytovateľov DOS poukázali aj niektoré výsledky nášho prieskumu. Bez osobitného vyzvania, aby RK vzťahovali otázky postavenia a úloh sociálnej práce v DOS k právnemu statusu poskytovateľa, opakovane zmieňovali nižšie alebo úplne absentujúce zastúpenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v činnosti poskytovateľov DOS v prípade, že majú neverejný status. Takýto poskytovatelia často angažujú sociálnych pracovníkov a pracovníčky do spolupráce len na ad-hoc a externej báze, osobitne pre proces registrácie a pre prípravu sociálnych posudkov, ktoré sú právnou podmienkou pre začatie poskytovania DOS pre konkrétneho človeka. Do ďalšej činnosti neverejného poskytovateľa zásadnejším spôsobom nezasahujú. Napriek tomu, že RK spontánne naznačovali rozdielne východiská pre angažovanie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS u verejných poskytovateľov a u tých, ktorí fungujú na neverejnej báze, prekvapujúco absentovali v ich vyjadreniach očakávania, že by sa mali vo veci udržateľného financovania DOS nejako významnejšie mobilizovať a aktivizovať. Takéto zistenie interpretujeme ako prejav hlasu „umlčaného“ existenciou momentálneho riešenia (prebiehajúci NP POS) a ako stratégiu spoliehania sa na to, že v budúcnosti sa situácia s DOS „nejako vyvinie“.

Môžeme sa samozrejme pýtať, kto by mal byť nositeľom takéhoto typu aktivizmu, mobilizácie a advokácie – či samotní poskytovatelia sociálnych služieb, sociálni pracovníci a pracovníčky, ktorí v nich pracujú alebo je to úloha osobitných organizácií zastrešujúcich určité skupiny poskytovateľov v komunikácii s miestnymi, regionálnymi či národnými tvorcami politik. Aj podľa toho, čo sme vyššie uviedli, by bolo možné usudzovať, že aktivisticko - advokačná úloha sa u sociálnych pracovníkov a pracovníčok sociálnych služieb spravidla neočakáva. Čo sa predovšetkým od nich očakáva, je poskytovanie samotnej kontaktovej služby a práce. To však môže v DOS neraz zvädzať k stotožňovaniu výkonu opatrovania s výkonom sociálnej práce, a to nielen u laickej verejnosti, ale aj u odbornej, aktívne angažovanej v otázkach DOS (ako to naznačili aj niektoré naše zistenia). Navyše, výlučne „kontaktná práca s klientom“ nezodpovedá komplexnosti poňatia sociálnej práce ako odbornej disciplíny a činnosti, ktorá sa má rovnovážne zasadzovať za dva integrované ciele: za pomoc ľuďom riešiť ich praktické problémy, na jednej strane, a za ovplyvňovanie širších podmienok ich života, na strane druhej⁵. Šimíková (2015, s. 31) v tejto súvislosti výstižne uvádza: *„Koncentrácia na poskytovanie služieb oslabuje ako sily potrebné pre advokáciu, tak všeobecné princípy spravodlivosti, aspoň v oblasti ochrany záujmu tých skupín, ktoré nie sú v sociálnych službách zahrnuté“*.

5 IFSW (Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov/čok) a IASSW (Medzinárodná asociácia škôl sociálnej práce) prijali na svojom Valnom zhromaždení v júli 2014 tzv. *globálnu definíciu sociálnej práce*, podľa ktorej: *„Sociálna práca je praktická profesia a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu a budovanie sociálnej súdržnosti, posilňovanie a oslobodzovanie ľudí. Sociálna práca centrálné stavia na princípoch ako sociálna spravodlivosť, ľudské práva, kolektívna zodpovednosť a rešpekt k rôznorodostiam. Stavajúc na teóriách sociálnej práce, sociálnych vied, humanity a dosiahnutých poznatkoch, sociálna práca podnecuje ľudí a štruktúry zameriavať sa na životné výzvy a podporuje blahobyť. Definícia sa môže adaptovať na pomery národnej a/alebo regionálnej úrovne“*. (Global 2014, [cit. 2017-07-12]).

K opodstatnenosti uvažovať aj o aktivisticko - advokačných úlohách sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS nás posmeľuje zopár zriedkavých požiadaviek RK, že by sa mali angažovať aj v otázkach hľadania modelu udržateľného financovania sociálnych služieb (a teda aj DOS), že by mali zabezpečovať depistáž a širší miestny monitoring odkázaných osôb či zasadzovať sa za spravodlivé poskytovanie opatrovateľskej služby podľa potrieb konkrétneho človeka, nie v závislosti od jeho disponibilných zdrojov. Uplatňovanie takýchto komplementárnych očakávaní na úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS môže podporovať prevenciu jednostranne orientovanej odbornej činnosti poskytovateľov DOS a zvyšovať ich flexibilitu k plneniu úloh rozličnej povahy (napr. zapájať sa do komunitného plánovania, tvorby rozvojových sociálnych stratégií mesta/obce, participatívneho rozpočtovania, do iniciovania verejných diskusií k sociálne relevantným témam či vstupovania do projektových iniciatív a partnerstiev). Jasne komunikovaná komplementarita očakávaní od sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS môže znižovať riziko sklamaní u tých, ktorí majú záujem angažovať sa v nej za súčasne platných podmienok. Zároveň môže zvyšovať prestíž sociálnej práce vo vzťahu k prijímateľom a prijímateľkám DOS, ich rodinám, poskytovateľom iných verejných služieb či voči miestnym sociálno-politickým autoritám.

Napokon sa v rámci diskusie bližšie pristavíme pri otázke dualistického, až antagonizujúceho výkladu administratívneho a filantropického (priameho kontaktového) modelu sociálnej práce v sociálnych službách. Otázka si zasluhuje osobitnú pozornosť, nakoľko má širšie odborné a praktické súvislosti. Matoušek (2003) už vo svojich pôvodných prácach delil sociál-

ne služby na služby poskytované klientom (klientske služby) a služby administratívne, v snahe zmeniť tradičné administratívne poňatie sociálnych služieb v prospech priamej kontaktovej práce s jednotlivcami, skupinami a komunitami. Administratívne činnosti súvisiace s výkonom sociálnej práce v sociálnych službách sa vždy vnímali ako niečo nesúvisiace s potrebami a sociálnym blahobytom ľudí, ako nepotrebná, až nežiaduca záležitosť, ktorá oberá profesionálnych pracovníkov a pracovníčky o čas a energiu na to, čo je naozaj potrebné. S takýmto vnímaním sme sa intenzívne stretli aj v našom ostatnom výskume zameranom na implementáciu podmienok kvality sociálnych služieb (Repková, 2016).

Plnenie množstva administratívnych úloh, ktoré zabezpečujú v sociálnych službách profesionálni pracovníci a pracovníčky (vrátane sociálnych pracovníkov a pracovníčok), sa vysvetľuje novým riadením organizácií verejnej správy, potrebami preukazovania ich ekonomickej efektívnosti, zavádzaním trhových a obchodných praktík do činnosti týchto organizácií, a to cez uplatňovanie manažérskeho prístupu (tzv. New Public Management; Holasová a Musil, 2013; Šimíková 2015). Bujneniu administratívy v ostatnom období „napomáha“ aj kombinované financovanie sociálnych služieb, ich naviazanosť na európske štrukturálne fondy, poskytovanie cez formáty národných či dopytovo orientovaných projektov a s tým spojenou niekoľkostupňovou finančnou kontrolou. Administratíva a kontrola sa tak stávajú „prirodzenou“ súčasťou procesov poskytovania sociálnych služieb ako nástroj vonkajšej regulácie ich praktického výkonu, vrátane výkonu sociálnej práce. Podľa Hutchinsona (2013) je to medzinárodný fenomén prispôsobovania sa sociálnych pracovníkov a pracovníčok pravidlám organizácií,

v ktorých pôsobia. Janebová (2013) spája túto otázku s problematikou kontroly a vyzýva prijať uvedený fenomén ako dvojitý záväzok sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri výkone svojej činnosti. Uvádza, že čím ďalej, tým intenzívnejšie budú, a to nielen v sociálnych službách, viazaní k preberaniu dvoch typov záväzkov: na jednej strane záväzkov spájaných s bezprostrednými potrebami ľudí, ktorým poskytujú svoje odborné služby; na strane druhej, záväzkov voči organizáciám, v ktorých pôsobia a voči ich pravidlám. Plnením týchto záväzkov sú prepájaní zamestnanci a zamestnankyne sociálnych služieb (a teda aj ich sociálni pracovníci a pracovníčky) voči celej spoločnosti, ktorej hodnoty a normy majú vo svojej práci presadzovať. Otvorené a korektné vysvetľovanie aj takýchto súvislostí vývoja sociálnych služieb by sa preto malo stať predmetom širšej občianskej formácie a odbornej edukácie najmä tých, ktorí do sociálnych služieb vstupujú v záujme spojiť s nimi svoj profesionálny život.

5 Podnety pre podporu sociálnej práce v DOS

Napriek svojmu jednoduchému metodologickému dizajnu umožnila druhová štúdia načrtnúť preferovaný rolový profil sociálneho pracovníka/pracovníčky v DOS očami regionálnych koordinátorov a koordinátoriek tohto druhu sociálnej služby. Poukázala však aj na určité úskalia súčasnej praxe, na základe ktorých formulujeme *vybrané odporúčania* smerom k zdieľanejšiemu ponímaniu postavenia a úloh sociálnej práce v DOS a k podpore tvorby podmienok pre jej výkon. Odporúča sa:

- využívať *inštitút garanta* odborne spôsobilého na poskytovanie DOS nielen ako nástroj na získanie registrácie poskytovateľa DOS (§63 zákona o sociálnych službách), ale aj ako nástroj efektívneho riadenia, usmerňovania a ovplyvňovania činnosti poskytovateľa smerom ku kvalitej DOS⁶. Podľa skúseností RK naplnenie takejto misie inštitútu garanta nie je prakticky možné v prípade, ak sa ním stáva externá osoba spolupracujúca na ad - hoc princípe pre účely registrácie poskytovateľa DOS,
- ustanoviť *zameranie vysokoškolského štúdia* pre pozíciu garanta, s možným preferenčným zameraním na odbor sociálna práca,
- na základe všeobecnej metodiky implementácie kvality v sociálnych službách spracovať *druhové štandardy kvality pre DOS*, s osobitným dôrazom na špecifikáciu personálnych štandardov pre tento druh sociálnej služby. V rámci nich obligatórne ustanoviť *pozíciu sociálneho pracovníka/pracovníčky v DOS*, s určenými pracovnými povinnosťami a metódami práce zodpovedajúcimi najnovším poznatkom v tomto

6 Odporúčanie je uplatniteľné pre všetky druhy sociálnych služieb.

odbore. Inak bude koncept sociálnej práce v DOS otázkou individuálneho výkladu jednotlivých poskytovateľov a rozsahu finančných prostriedkov, ktoré budú môcť, resp. budú ochotní do DOS investovať. Bez jasnejšie určenej pozície a úloh sociálneho pracovníka/pracovníčky v DOS nebude význam sociálnej práce pre DOS uznaný a nenahraditeľný,

- zabezpečiť pravidelnú *supervíziu* pre celý úsek DOS s dostatočnou dotáciou individuálnej supervízie pre sociálnych pracovníkov/pracovníčky, opatrovateľov/ opatrovateľky, rovnako pracovníkov/pracovníčky na vedúcich postoch,
- zvyšovať povedomie a scitlivovať odbornú i laickú verejnosť zainteresovanú v sociálnych službách, osobitne v DOS, o rozličných odborných aspektoch výkonu sociálnej práce v sociálnych službách, o potrebe ich komplementarity a doceňovania.

Záver

V druhovej štúdii sme predstavili hlavné zistenia mapujúceho prieskumu zameraného na postavenie a úlohy sociálnej práce v DOS prezentovaného cez skúsenosti regionálnych koordinátorov a koordinátoriek DOS angažujúcich sa v rámci NP POS. Povahe použitej výskumnej metódy a výskumnej vzorky zodpovedá aj limitovaná možnosť zovšeobecňovania výsledkov prieskumu. To nám však nebránilo ponúknuť ich zainteresovanej verejnosti už v tejto fáze ako základ pre ďalšiu (hlbkovejšiu) výskumnú prácu, ako odbornú argumentáciu pre projektovanie nových národných iniciatív v oblasti podpory DOS či pre priebežné vyladovanie právnych podmienok DOS s potrebami praxe.

Pre účely štúdie boli využité najmä domáce a české odborné pramene, nakoľko inštitucionálne usporiadanie sociálnych služieb a pôsobenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v nich je natoľko kontextuálne špecifické a regionálne ukotvené, že akékoľvek zásadnejšie vzťahovanie do širšieho medzinárodného odborného priestoru by mohlo byť skôr zmätočné než objasňujúce. Rovnako neboli bližšie uvedené teoretické aspekty problematiky vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, pre účely ktorých je aplikovateľná a vysoko relevantná aj zahraničná odborná spisba. Uvedené otázky bude môcť zainteresovaná verejnosť nájsť v komplexnom monografickom diele, ktorého publikovanie sa predpokladá začiatkom roka 2018.

Literatúra

- BEDNÁRIK, Rastislav a REPKOVÁ, Kvetoslava, 2005. *Riešenie odkázanosti na pomoc inej osoby vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb*. Bratislava : SŠPR.
- BODNÁROVÁ, Bernardína, FILADELFIOVÁ, Jarmila a GERBERY, Daniel, 2005. *Výskum potrieb a poskytovania služieb pre rodiny zabezpečujúce starostlivosť o starších členov*. Bratislava : SŠPR.
- BODNÁROVÁ, Bernardína, 2013. *Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou*. Bratislava : IVPR.
- Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb*, 2017. [online]. [cit. 2017-07-22]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/centralny-register-poskytovatelov-socialnych-sluzieb/>
- Global definition of social work*, 2014. [online]. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- GURÁŇ, Peter, 2010. *Sociálne služby pre starších občanov – kvalita a prístup*. Bratislava : Fórum pre pomoc starším – národná sieť a Slovenské národné stredisko pre ľudské práva.
- HAVLÍKOVÁ, Jana, 2009. Koexistencia rozdielných pojetí sociálnej práce uvnitř jedného zariadení. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 9, č. 3, s. 59-68.
- HOLASOVÁ - MALÍK, Viera a MUSIL, Libor, 2013. Manažerizmus. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 246 – 247.
- HUTCHINSON, Gunn Strand, 2012. Human Rights of People With Disabilities. In: HEALY, L. M., LINK, R. J. (eds.) *Handbook of International Social Work*. Oxford : Oxford University Press, s. 459 - 463.

- JANEBOVÁ, Radka, 2013. Moc. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 208-210.
- JANEBOVÁ, Radka a CELÁ, Barbora, 2016. Kritická prexe mezi „jinou“ sociální prací a aktivizmem. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 16, č. 2, s. 22-38.
- LEVICKÁ Jana et al., 2015. *Identita slovenskej sociálnej práce*. Trnava : TYPI UNIVERSITATIS TYRNAVIENSIS. ISBN 978-80-8082-872-1.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MATULAYOVÁ, Nataša, 2013. *Marketing rezidenčních sociálních služeb pre seniorov* (Dizertačná práca). Prešov : FF PU v Prešove.
- MPSVR SR, 2016. *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2015* [online]. Bratislava: MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z:
<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvatelstva-za-rok-2015.pdf>.
- MPSVR SR, 2008. *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2007* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z:
<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-o-socialnej-situacii-obyvatelstva-za-rok-2007.pdf>.
- MUSIL, Libor, 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: TOKÁROVÁ, A. a MATULAYOVÁ, T. *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a praxe*. Prešov : Spoločenskovedný zborník AFPh 238/320, 23, s. 42-49.

- Národný projekt Podpora opatrovateľskej služby, 2015. [online]. [cit. 2017-07-22]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-pos>
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020, 2014. [online]. [cit. 2017-07-20]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/nprss-2015-2020.pdf>.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2011. *Analýza vývoja v zabezpečovaní nových kompetencií na úseku sociálnych služieb na Slovensku v rokoch 2009-2010*. Bratislava : IVPR.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2012. *Sociálne služby v kontexte komunálnej sociálnej politiky*. Bratislava : IVPR.
- REPKOVÁ, Kvetoslava a BALOGOVÁ, Beáta, 2013. *Prevenia zlého zaobchádzania so staršími ľuďmi ako verejná politika. Terminológia, koncepty a diagnostika*. Bratislava : Kancelária Svetovej zdravotníckej organizácie na Slovensku. ISBN 987-80-97142-7-0.
- REPKOVÁ, Kvetoslava (ed.), 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb*. Bratislava : IVPR.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2016. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-146-4.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2017a. Inštitucionalizácia podpory neformálnej starostlivosti z perspektívy sociálnej práce – prípadová štúdia Slovensko. V recenznom pokračovaní časopisu *Sociální práce / Sociálna práca*.
- REPKOVÁ, Kvetoslava, 2017b. *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.
- ŠIMÍKOVÁ, Ivana, 2015. Možné dôsledky implementácie zákona o sociálnych službách perspektívou kritiky modelu New Public Management. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 15, č. 1, s. 24-35.

- ŠKOBLA, Daniel, 2015. *Kvalitatívny prieskum pomáhajúcich profesií pri sociálnej inklúzii marginalizovaných rómskych komúnit*. Bratislava : IVPR.
- VALOVÁ, Hana a JANEBOVÁ, Radka, 2015. „Antiradikálnosť“ českých sociálních služeb aneb jak organizace sociálních služeb řeší pokles finančních prostředků. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 15, č. 1, s. 5-24.
- VÁVROVÁ, Soňa a DORIČÁKOVÁ, Šárka, 2016. Pseudosociální služby pro seniory v České republice: Výpomoc, nebo byznys? In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 16, č. 6, s. 109 - 125.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 o živnostenském podnikání (živnostenský zákon).
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociální práci a o podmínkách na výkon některých odborných činností v oblasti sociálních věcí a rodiny.

Dotazník SP-DOS

Vážení koordinátori, Vážené koordinátorky,

Volám sa Kvetoslava Repková, som zamestnankyňou Inštitútu pre výskum práce a rodiny a dlhodobou vysokoškolskou učiteľkou v odbore sociálna práca. Dlhodobo sa venujem otázkam sociálnych služieb, v ostatnom období najmä v súvislosti so zavádzaním podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia.

V rámci svojej výskumnej činnosti a intenzívnej spolupráce s poskytovateľmi sociálnych služieb sa neraz stretávam s názormi, ktoré nasvedčujú nejasnej pozícii sociálnej práce v sociálnych službách, osobitne v sociálnych službách dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím, vrátane domácej opatrovateľskej služby. S ohľadom na Vašu špecifickú pozíciu a expertízu v rámci NP „Podpora opatrovateľskej služby“ (ďalej len „NP-POS“) by som rada poznala Váš odborný názor na **úlohy sociálnej práce a sociálnych pracovníkov a pracovníčok v systéme domácej opatrovateľskej služby**.

Pripravila som niekoľko „štartovacích“ otázok, ktoré Vám ponúknú priestor vyjadriť sa k tejto téme. Spôsob a rozsah vyjadrenia Vášho odborného stanoviska k položeným otázkam nechávam v plnom rozsahu na Vás. Vaše odpovede poslúžia ako základ pre hlbšiu špecifikáciu ďalšej výskumnej činnosti v tejto oblasti, a verím, že napokon aj pre zlepšenie celkovej situácie v domácej opatrovateľskej službe na Slovensku. Elektronicky vyplnené dotazníky zasielajte prosím na adresu: kvetoslava.repkova@centrum.sk. V prípade akýchkoľvek otázok som Vám k dispozícii na uvedenej adrese.

S úctou a vďakou za spoluprácu

Kvetka Repková

Otázka č. 1

V §2 zákona o sociálnych službách sa uvádza, že „*Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce...*“. Čo to podľa Vás znamená v súvislosti s domácou opatrovateľskou službou ako druhom sociálnej služby?

.....

Otázka č. 2

Sú podľa Vás úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v domácej opatrovateľskej službe jasné? Aké je ich postavenie v NP-POS?

.....

Otázka č. 3

Čo bežne vykonávajú a zabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky v rámci domácej opatrovateľskej služby? Je v niečom ich pozícia pre tento druh sociálnej služby nenahradiateľná? Ak áno, v čom?

.....

Otázka č. 4

Stáva sa, že sociálni pracovníci a pracovníčky robia aj samotný výkon opatrovania v domácnosti odkázanej osoby (v pozícii opatrovateľov a opatrovateľiek)? Ak áno, kedy k takýmto situáciám dochádza, čím sú zdôvodnené?

.....

Otázka č. 5

Prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu kvality poskytovanej domácej opatrovateľskej služby pod-

Ľa zákonom stanovených požiadaviek (prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách)? Respektíve, ako by mohli prispievať pri plnení úloh poskytovateľov domácej opatrovateľskej služby, ktoré majú na úseku kvality?

.....

Záverečná poznámka

V prípade, že som sa zabudla opýtať na niečo dôležité, čo súvisí s úlohou sociálnej práce pri poskytovaní kvalitnej domácej opatrovateľskej služby, neváhajte to prosím uviesť na tomto mieste.

.....

Niekoľko základných identifikačných otázok

1. Ste regionálnym koordinátorom / koordinátorkou za región (podčiarknite zodpovedajúce):
 - bratislavský
 - trnavský
 - nitriansky
 - trenčiansky
 - žilinský
 - bansko-bystrický
 - prešovský
 - košický
2. Aký počet poskytovateľov a aký počet opatrovateľov / opatrovateľiek domácej opatrovateľskej služby koordinujete? (vypíšte prosím čísla):
3. Ste vysokoškolsky vzdelaný/vzdelaná v odbore (podčiarknite zodpovedajúce):
 - sociálna práca

- sociálne služby a poradenstvo
 - opatrovateľstvo
 - sociológia
 - právo
 - psychológia
 - pedagogika (všeobecná, liečebná, špeciálna),
 - verejná politika/verejná správa,
 - iný /aký?
4. So sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v rámci NP POS (podčiarknite jedno, najviac zodpovedajúce Vašej situácii):
- neprichádzam do kontaktu takmer vôbec,
 - prichádzam len sporadicky,
 - prichádzam pomerne často,
 - prichádzam pravidelne,
 - iné (popíšte bližšie).....

Z vyjadrenia garantky odborných aktivít NP POS:

„... Zásluhou autorky sa vôbec prvýkrát rozpracúva problematika postavenia sociálnej práce a jej úlohy v rámci zabezpečenia a výkonu domácej opatrovateľskej služby ... Mapujúci prieskum priniesol zaujímavé, dokonca až neočakávané zistenia, napr. že domáca opatrovateľská služba bola označená za sociálnu službu medzigeneračnej solidarity a spoločenského kontraktu. Štúdia poskytuje veľa nových informácií využiteľných v ďalšom systémove (aj legislatívnom) nastavení tejto sociálnej služby. Zároveň bude určite slúžiť odbornej verejnosti v praxi a výskumným pracovníkom a akademickej obci ako podnet pre ďalšie výskumy domácej opatrovateľskej služby. Štúdia je veľmi zaujímavá, prínosná a podnecujúca. Za túto priekopnícku prácu patrí autorke úprimné poďakovanie“.

Ing. Mgr. Jarmila Pagáčová