



EU Funds for Social Services

# TECHNICKÉ USMERNENIE K EFEKTÍVNYM INTERVENCIÁM V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

PRAKTICKÉ ODPORÚČANIA A  
PRAKTICKÉ KROKY PRE  
SOCIÁLNE SLUŽBY



Co-funded by  
the European Union

# PROJEKT HELPDESK

01

Cieľom projektu „**Social Services Helpdesk on EU Funds**“ (HELPDESK) je osloviť hlavné európske a národné zainteresované strany zapojené do financovania EÚ (zdieľané hospodárenie) a poskytovateľov sociálnych služieb, aby efektívnejšie pracovali pri rozdeľovaní a využívaní Európskeho sociálneho fondu+ (ESF+) a Európskeho fondu regionálneho rozvoja (EFRR) na projekty sociálneho začlenenia. Partnerstvo počas projektu vyvinulo niekoľko nástrojov na uľahčenie tohto procesu na základe získaných poznatkov o potrebách a výzvach, ako aj osvedčených postupov využívania ESF+ a EFRR na projekty v oblasti sociálnych služieb v členských štátoch EÚ.

Projekt vytvára základ pre Helpdesk sociálnych služieb s dvoma hlavnými prioritami:

- Podpora poskytovateľov sociálnych služieb a miestnych/regionálnych koordinátorov sociálnych služieb pri získavaní a využívaní finančných prostriedkov EÚ (najmä ESF+ a EFRR);
- Pomoc národným riadiacim orgánom (alebo podobným orgánom) pri efektívnom pridelovaní finančných prostriedkov EÚ (najmä ESF+, EFRR) na financovanie kvalitných intervencií v oblasti sociálnych služieb.

Projekt HELPDESK sa zameriava na tri hlavné ciele:

- Podpora budovania kapacít a zvyšovania povedomia o tom, ako môžu fondy EÚ (najmä ESF+ a EFRR) lepšie podporovať účinné intervencie v oblasti sociálnych služieb.
- Zjednodušenie prístupu k finančným prostriedkom EÚ na sociálne služby a ich využívanie.
- Uľahčenie výmeny a spolupráce medzi riadiacimi orgánmi, poskytovateľmi a koordinátormi sociálnych služieb a Európskou komisiou s cieľom zabezpečiť, aby priority financovania vychádzali z posúdenia potrieb a boli zamerané na účinné intervencie v oblasti sociálnych služieb založené na dôkazoch.

Ako vyplýva z priorit a cieľov projektu, hlavné cieľové skupiny možno definovať ako:

- Európsku komisiu.
- Riadiace orgány a sprostredkovateľské orgány (alebo zodpovedajúce národné/regionálne/miestne orgány).
- Sociálne služby (miestne/regionálne/národné).

Technické pokyny k efektívnym intervenciám v sociálnych službách ponúkajú komplexný súbor nástrojov pre riadiace orgány (RO) a sociálne služby na optimalizáciu využívania zdrojov Európskeho sociálneho fondu plus (ESF+) a Európskeho fondu regionálneho rozvoja (EFRR).

Vypracovanie tohto usmernenia zahŕňalo mnohostranný výskumný prístup, ktorý sa začal prieskumom dokumentov s cieľom vytvoriť tabuľky s profilmi krajín pre každý členský štát EÚ. Tieto prehľady poskytnú dôležité informácie o prioritách, sumách a riadiacich orgánoch na vnútroštátnej úrovni. Bol vykonaný európsky prieskum zameraný na riadiace orgány a sociálne služby v 27 členských štátoch s cieľom posúdiť potreby, výzvy a príležitosti v oblasti prístupu k fondom ESF+ a EFRR a ich využívania. Okrem toho národné fóra na zhromažďovanie dôkazov (NEGF) uľahčili hĺbkové diskusie medzi zainteresovanými stranami, ktoré potvrdili nové trendy a poskytli kvalitatívne poznatky. Na doplnenie zistení sa preskúmala existujúca literatúra a uskutočnila sa séria medziodvetvových a tematických seminárov s cieľom vypracovať účinné intervenčné stratégie.

Technické usmernenie sa zaoberajú kritickými nedostatkami a výzvami, s ktorými sa stretávajú RO aj sociálne služby. Toto usmernenie ponúka realizovateľné stratégie na podporu spolupráce a inovácií pri poskytovaní sociálnych služieb podľa rôznych typov zainteresovaných strán, či už ide o poskytovateľov sociálnych služieb, riadiace orgány (vykonávacie a politické) alebo Európsku komisiu (EK), a to od zefektívnenia procesov riadenia fondov až po maximalizáciu sociálneho vplyvu.

Tento dokument vychádza zo zhrnutia výsledkov obsiahnutých v konečnej verzii Technických pokynov k účinným intervenciám v sociálnych službách. V tomto dokumente sa uvádzajú kľúčové odporúčania, ktoré by mali sociálne služby zohľadniť pri programovaní a realizácii intervencií.

Tieto odporúčania sa zasadujú za systematický prístup k rozvoju a realizácii sociálnych služieb, ktoré uprednostňujú potreby a práva jednotlivcov a marginalizovaných skupín. Zdôrazňujú význam návrhov projektov založených na dôkazoch, ktoré sa účinne zaoberajú návrhmi služieb zameranými na človeka, používateľa a práva, a to aj prostredníctvom integrácie a partnerstva s rôznymi zainteresovanými stranami. Uvádzajú význam používania technológií na zvýšenie kvality služieb. Okrem toho zdôrazňujú význam primerane vyškoleného personálu, zabezpečenia jeho bezpečnosti a podpory pri súčasnom dodržiavaní zásad ľudských práv, sociálneho začlenenia a nediskriminácie pri poskytovaní služieb.

Odporúčania sú výsledkom komplexnej spolupráce so sociálnymi službami, príslušnými orgánmi, EK a ďalšími zainteresovanými stranami. Identifikované opatrenia predstavujú vôľu podporovať pokračujúcu spoluprácu s cieľom dosiahnuť väčší účinok.

Dokument tiež poskytuje praktické kroky, ktoré môžu sociálne služby prijať na okamžité zlepšenie poskytovania sociálnych služieb.

- Pred vypracovaním návrhov projektov vykonajte **posúdenie potrieb** s cieľom identifikovať špecifické potreby (cieľovej) populácie a zabezpečiť, aby boli sociálne služby prispôsobené týmto potrebám.
- Posúdenie potrieb, ktoré vykonali sociálne služby, ktoré majú záujem vypracovať návrhy projektov - a v prípade potreby v spolupráci s ďalšími kľúčovými zainteresovanými stranami, najmä miestnou a regionálnou samosprávou, verejnými službami zamestnanosti, orgánmi sociálneho poistenia, inými neziskovými organizáciami/organizáciami sociálneho hospodárstva atď. - by malo tvoriť **základ pre rozvoj, zavádzanie a rozširovanie návrhov služieb, ktoré sú zamerané na človeka, založené na právach a ktoré posilňujú postavenie osôb, ktoré využívajú starostlivosť a podporu.**
- Pri vypracúvaní návrhov projektov využívajte **riešenia založené na dôkazoch** a osvedčené riešenia, aby ste mali sociálne služby, ktoré účinne a efektívne **riešia potreby** jednotlivých používateľov a identifikované potreby konkrétnej skupiny marginalizovaných alebo znevýhodnených používateľov.
- Navrhnite a podporujte **integrované a komplexné sociálne služby**, ktoré zahŕňajú partnerstvá s inými poskytovateľmi služieb a príslušnými miestnymi a regionálnymi samosprávami, verejnými službami zamestnanosti alebo orgánmi sociálneho poistenia.
- Implementujte mechanizmy a používajte **kvantitatívne a kvalitatívne ukazovatele** na monitorovanie a hodnotenie účinkov poskytovania služieb a na zaručenie toho, že sociálne služby pilotované alebo rozšírené s finančnou podporou ESF+ alebo EFRR môžu čo najlepšie reagovať na potreby užívateľov a zlepšiť ich blahobyt (aj s odkazom na zásadu koprodukcie).
- Navrhnite sociálne služby tak, aby boli **prístupné všetkým používateľom** vrátane osôb s telesným alebo mentálnym postihnutím, a to poskytnutím podporných opatrení alebo asistenčného personálu a odstránením fyzických a komunikačných bariér.
- Navrhnite sociálne služby, ktoré využívajú **IKT** tak, aby sa **zlepšila kvalita služieb**, uľahčila práca pracovníkov, ktorí ich poskytujú, a aby sa zaručili práva a autonómia užívateľov služieb, pričom sa bude vychádzať z ich individuálnych schopností.
- Navrhnite sociálne služby pilotované alebo rozšírené s finančnou podporou ESF+ alebo EFRR, ktoré sledujú cieľ mať primerane **vyškolený personál**, dostupný v primeranom počte, **chránený** v súlade s požiadavkami na bezpečnosť a ochranu zdravia a **podporovaný** riadiacimi a digitálnymi nástrojmi na poskytovanie vysokokvalitných služieb, ktoré reagujú na potreby používateľov.
- Navrhnite sociálne služby, ktoré **rešpektujú práva koncových užívateľov**, uľahčujú **sociálne začlenenie** a zabraňujú **diskriminácii, segregácii a sociálnemu vylúčeniu.**

# PRAKTICKÉ KROKY

04

Nižšie je uvedený zoznam rýchlo realizovateľných opatrení, ktoré môžu poskytovatelia sociálnych služieb okamžite prijať, aby zabezpečili, že ESF+ a EFRR prispievajú k zabezpečeniu prístupu k sociálnym službám v súlade so zásadami Európskeho piliera sociálnych práv a ďalšími relevantnými miestnymi, regionálnymi, vnútroštátnymi a európskymi politickými rámcami a medzinárodným právom. Cieľom opatrení je pokryť horizontálne otázky ovplyvňujúce sociálne služby v celej Európskej únii.

01



## Vykonanie hodnotenia potrieb

na identifikáciu špecifických potrieb (cieľovej) populácie a zabezpečenie toho, aby boli sociálne služby prispôsobené týmto potrebám.

02



## Zavedenie prístupu zameraného na používateľa

k poskytovaniu služieb, ktoré sa zameriavajú na potreby a preferencie jednotlivých používateľov. Zapojenie používateľov do navrhovania a rozvoja služieb prostredníctvom mechanizmu koprodukcie.

03



## Používanie postupov založených na dôkazoch

na zabezpečiť, aby služby účinne a efektívne napĺňali potreby používateľov.

04



## Rozvíjanie partnerstiev

s ostatnými poskytovateľmi služieb s cieľom zabezpečiť, aby používatelia dostávali komplexné a koordinované služby.

05



## Zabezpečenie primeranej odbornej prípravy zamestnancov

dostupné v primeranom počte, chránené v súlade s požiadavkami na bezpečnosť a ochranu zdravia a podporované riadiacimi a digitálnymi nástrojmi na poskytovanie vysokokvalitných služieb, ktoré reagujú na potreby používateľov.

06



### Implementácia programu zabezpečenia kvality

monitorovanie a hodnotenie poskytovania služieb a zabezpečenie toho, aby služby spĺňali potreby používateľov.

07



### Zabezpečenie dostupnosti služieb

všetkým používateľom vrátane používateľov s telesným alebo mentálnym postihnutím odstránením fyzických a komunikačných bariér.

08



### Používanie technológie

na zlepšenie a skvalitnenie poskytovania služieb, ako sú telezdravotnícke služby alebo online rezervácie termínov, ale aj na zabezpečenie primeranej odbornej prípravy, aby zamestnanci a používatelia mohli správne používať digitálne zariadenia.

09



### Poskytovanie informácií a vzdelávania

používateľom o ich právach a nárokoch na sociálne služby. Uistite sa, že aj poskytovatelia služieb poznajú práva a nároky používateľov.

10



### Vypracovanie a zavedenie mechanizmu sťažností a spätnej väzby

aby sa zabezpečilo, že používatelia môžu poskytnúť spätnú väzbu a vyjadriť obavy týkajúce sa poskytovania služieb.



EU Funds for Social Services

VIAC INFORMÁCIÍ NA:  
[WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU](http://WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU)



Co-funded by  
the European Union