

Príloha č. 1: Štrukturovaný dokument – vyhodnotenie SWOT analýzy (DE/SK)

SWOT analýza patrí k najznámejším nástrojom, ktoré sa bežne využívajú nielen v súkromnom, ale aj verejnom sektore. Predstavuje kombináciu dvoch analýz. S (strengths) – silné stránky, W (weaknesses) – slabé stránky a O (opportunities) – príležitosti T (threats) – hrozby, riziká. Umožňuje nám získať prehľad o význame vnútorných a vonkajších faktorov, ktoré vymedzujú možnosti aktivít organizácie v danom čase. „Úlohou SWOT analýzy je zdôrazniť tie faktory, ktoré majú a budú mať pre organizáciu zásadný význam, umožnia predvídať atraktivnosť alebo nevhodnosť marketingovej orientácie organizácie zásadným spôsobom ovplyvnia budúce marketingové aktivity organizácie, rozhodujúcim spôsobom usmernia formuláciu strategických marketingových zámerov a výber realizovateľnej marketingovej stratégie“ (Mariáš, 2005, s. 94). V rámci SWOT analýzy sa nestrane a expertne posudzujú:

- vlastné organizačné schopnosti a zručnosti – výskumné, rozvojové, technické, výrobné, technologické, finančné, organizačné, marketingové a iné – schopnosť vytvárať službu a ponuku.
- kondícia organizácie, firmy alebo zariadenia – dlhodobo zvládnuť zmenu.
- zdrojové možnosti - financie, suroviny, informácie.
- schopnosť manažmentu – zvládnuť prípravu a projektovo riadiť inovácie, marketingovo pôsobiť na trh.

Silné stránky sú vlastne prednosti organizácie, týkajúce sa jej vnútorných funkcií a činností. Je to jej pozitívum a jedinečnosť v poskytovaní služieb, ktoré nie je napodobniteľné, je ich ťažko odkopírovať a znamenajú konkurenčnú výhodu.

Slabé stránky sa vnímajú vlastne ako problém organizácie. Sú to kritické miesta, obmedzenia, nedostatky v aktivitách a činnosti organizácie, ktoré často bránia efektívnemu výkonu. Príležitosti organizácie predstavujú atraktívnu oblasť, v ktorej môžu získať pomocou primeraných aktivít konkurenčnú výhodu, zlepšiť postavenie na trhu, čo najefektívnejšie využiť dispozičné zdroje a lepšie dosahovať vytýčené ciele. Riziko sa chápe ako situácia, ktorá vzniká na základe negatívnych udalostí alebo nepriaznivého trendu vo vonkajšom prostredí.

Zmyslom SWOT analýzy je poskytnúť pomoc pri tvorbe skutočných plánov a cieľov na zlepšenie stavu a kvality organizácie.

SWOT analýzy boli vypracovávané jednotlivo v každej krajine zvlášť. Na Slovensku máme rozdelené sociálne služby nasledovne:

- Sociálne služby krízovej intervencie:
 - terénna sociálna služba krízovej intervencie,
 - poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach, ktorými sú:
 - nízkoprahové denné centrum,
 - integračné centrum,
 - komunitné centrum,
 - nocľaháreň,
 - útulok,
- Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku:
 - zariadenie pre seniorov,
 - zariadenie opatrovateľskej služby,
 - špecializované zariadenie,
 - denný stacionár,

- domáca opatrovateľská služba (ďalej len „opatrovateľská služba“),
- prepravná služba,
- sprievodcovská služba a predčitateľská služba,
- tlmočnická služba,
- sprostredkovanie tlmočnickej služby,
- požičiavanie pomôcok,
- sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií, ktorými sú monitorovanie a signalizácia potreby pomoci, krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií,
- odľahčovacia služba,
- pomoc pri zabezpečení opatrovníckych práv a povinností
- poskytovanie sociálnej služby v dennom centre,
- podpora samostatného bývania,
- poskytovanie sociálnej služby v jedálni,
- poskytovanie sociálnej služby v práčovni,
- poskytovanie sociálnej služby v stredisku osobnej hygieny.

Vyššie uvedené druhy sociálnych služieb delíme ďalej podľa foriem:

Forma sociálnej služby je ambulantná, terénna, pobytová alebo iná forma podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava.

Ambulantná forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania sociálnej služby.

Miestom poskytovania ambulantnej sociálnej služby môže byť aj zariadenie s pobytovými službami. Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí. Terénnu formu sociálnej služby možno poskytovať aj prostredníctvom terénnych programov, ktorých cieľom je predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny a komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii. Terénne programy sa vykonávajú odbornými činnosťami alebo ďalšími činnosťami.

Pobytová forma sociálnej služby v zariadení sa poskytuje, ak súčasťou sociálnej služby je ubytovanie. Pobytová sociálna služba sa poskytuje ako celoročná sociálna služba alebo týždenná sociálna služba.

Nemeckí partneri v zmysle legislatívneho prostredia majú služby rozdelené do širších kategórií a to na:

- Starostlivosť o starých ľudí s opatrovateľskou službou
- Pomoc pre ľudí s handicapom
- Zariadenia starostlivosti o deti
- Centrá pomoci mladým ľuďom
- Poradenská pomoc
- Vzdelávacia činnosť
- Medicínska starostlivosť
- Zdravotná starostlivosť
- Zabezpečenie stravy

Na úvodných stretnutiach expertov boli zástupcami organizácii DE/SK predstavené formy poskytovania sociálnej služby v rámci druhu, cieľovej skupiny a legislatívnych nariadení. Niektoré špecifiká sa ukázali až počas priebehu aktivít projektu (návštev a diskusií) ako aj samotnej prípravy výstupov. Vzhľadom k tomu, že nebol dostatok časového priestoru pre špecifické potreby vybraných druhov sociálnych služieb, zhodli sa experti na všeobecnom kompetenčnom modeli a všeobecnom vzdelávacom programe, ktorý bude možno následne v budúcnosti rozširovať pre jednotlivé druhy sociálnych služieb, ako aj cieľové skupiny a to v oboch krajinách, ako aj v ďalších krajinách Európskej únie.

SWOT analýza / slabé stránky a ohrozenia

SK

DE

SK/DE

Slabé stránky	
1	Nedostatočné vzdelanie vrcholového a stredného manažmentu v oblasti krízového riadenia.
2	Slabé technické vybavenie pre zabezpečenie internej komunikácie medzi pracovníkmi v zelenej a červenej zóne.
3	Slabé technické vybavenie pre zabezpečenie internej a externej komunikácie so zainteresovanými stranami (lekári, RÚVZ, Mestský úrad, Okresný úrad, obec, VÚC); vyhodnotenú len organizáciami na Slovensku
4	Nedostatočná a nepravidelná komunikácia Interného krízového tímu.
5	Nedostatočný tok informácií z interného krízového tímu smerom k ostatným pracovníkom.
6	Absencia spoločného rozhodovania na formálnej úrovni s ďalšími zainteresovanými stranami.
7	Nedostatočné skúsenosti a vedomosti s vedením krízovej komunikácie a riadenia rizík smerom ku klientom, zamestnancom a ostatným zainteresovaným stranám u odborných pracovníkov.
8	Nedostatočné skúsenosti a vedomosti s vedením krízovej komunikácie a riadenia rizík u pracovníkov v obslužných procesoch (upratovanie, pranie, údržba, vedenie vozidla, roznáška stravy...).
9	Nedostatočné skúsenosti a vedomosti odborných pracovníkov s vedením komunikácie v krízových situáciách s rodinnými príslušníkmi.
10	Chýbajúca odborná literatúra s problematikou krízového riadenia a krízovej komunikácie v sociálnych službách
11	Nedostatočná zastupiteľnosť pracovných pozícií na výkon vymedzených činností v krízovej službe – výkon práce vo výdajnej kuchyni, v práčovni a pri opatrovateľských úkonoch
12	Nedostatočná infraštruktúra zariadenia pre vytvorenie optimálnych priestorov pre zabezpečenie oddychu zamestnancov pracujúcich v tzv. stálej krízovej službe,

13	Nedostatok vedomostí pre posúdenie prejavov smútku, úzkosti, strachu vznikajúce na základe izolácie. Zvýšené zameranie sa zamestnancov len na somatické prejavy u PSS,
14	Nedostatok odborných vedomostí v súvislosti s prejavmi covid-19
15	Absencia dokumentovania vyhodnocovania rizík v odborných aj v obslužných procesoch.
16	Nedostatočné materiálne technologické vybavenie na sledovanie príznakov infekčných ochorení.
17	Absencia dokumentovania vyhodnocovania rizík v odborných aj v obslužných procesoch v prvej vlne pandémie.
18	Nedostatočné materiálne technologické vybavenie na sledovanie príznakov infekčných ochorení v prvej vlne pandémie.
19	Nedostatočné materiálne technologické prostriedky na zvládnutie zhoršených príznakov infekčného ochorenia.
20	Chýbajúca softvérová podpora riadenia odborných ošetrovateľských a opatrovateľských činností.
21	Absencia aktivít, činností u PSS, ktoré nie sú náročné na čas zamestnanca (slabá možnosť využitia technických pomôcok).
22	Slabá vybavenosť na rozvoz jedla z výdajne kuchyne na izby podľa HACCP.
23	Nedostatočné priestorové vybavenie na uskladnenie infekčného materiálu pred jeho odvozom.
24	Nedostatočné priestorové a technické vybavenie pre starostlivosť o mŕtve telo.

Ohrozenia	
1	Nedostatok finančných prostriedkov na zabezpečenie vzdelávania v oblasti prípravy a opatrení na pandémiu
2	Zvýšená spotreba finančných prostriedkov na OOPP
3	Neatraktívnosť výkonu povolania v ZSS pre verejnosť
4	Zvýšená potreba psychologických intervencií pre zamestnancov.
5	Vysoká fluktuácia zamestnancov z dôvodov(vysoké riziko nákazy, šírenia infekcie, fyzická aj psychická náročnosť povolania pri výkone).
6	Zvýšené riziko syndrómu vyhorenia.
7	Zamestnávanie zamestnancov, ktorým zákon nenariadil pracovnú povinnosť – čerpanie PN, OČR.
8	Obmedzené možnosti využitia karanténnych centier (ubytovaní) pre zamestnancov v krízovej službe v covidovom zariadení sociálnych služieb.
9	Motivácia zamestnanca prostredníctvom opatrení na soc. zabezpečenie občana, paušálneho odmeňovania z dotácií zotrvať doma.
10	Nejednotný zber informácií zainteresovanými stranami, zmeny v zbere informácií, meniace sa podmienky.
11	Klinické posudzovanie covidového PSS bez koordinácie a osobnej prítomnosti všeobecného lekára.
12	Nedostatok finančných zdrojov PSS pre profylaxiu, liečbu prijímateľa sociálnej služby.
13	Silný tlak na dodržiavanie ľudských práv a slobôd – opatrenia na zabránenie šírenia nákazy sú v ZSS prísnejšie ako nariadené vyhláškou ÚVZ pre ostatnú populáciu.
14	Nesúlady usmernení ÚVZ pre ZSS s praxou (nedostupnosť PCR testov po detekovaní vírusu AG testom).
15	Nedostatočné právne znalosti riadiacich aj odborných pracovníkov - sťažnosti, právne spory, trestné oznámenia, porušovanie základných ľudských práv a slobôd..
16	Neprimerané očakávania príbuzných na informácie a podporné služby

17	Nedostatočné vedomosti z výkladu a realizácie kompetencií zainteresovaných strán počas nariadenej karantény, počas určenia ZSS za subjekt hospodárskej mobilizácie.
18	Nedostatok miest pre PSS s ochorením na COVID-19 v nemocnici so zhoršeným stavom (náročný OŠE manažment bez technickej a klinickej podpory)
19	Nedostatočná kapacita zvozu infekčného materiálu.
20	Nedostatočné finančné rezervy na protipandemické opatrenia.
21	Nedostatok lekárskej podpory (lekár odmieta vstúpiť do ZSS)
22	Nefunkčnosť telemedicíny
23	Nevyhovujúca stavebná infraštruktúra pre zabezpečenie covidových/necovidových zón.

SWOT analýza / silné stránky a príležitosti (šance)

Krízové riadenie je silne podmienené riadením zmien a zmeny dokážu priniesť pre každú organizáciu príležitosť, šancu. Preto je veľmi dôležité vnímať krízu aj ako príležitosť. Na to sme sa zamerali aj na workshopoch.

SK

DE

SK/DE

Silné stránky	
1	Vysoká osobná empatia zamestnancov
4	Vysoká osobná angažovanosť riadiaceho personálu
5	Vysoká osobná angažovanosť odborného aj obslužného personálu (pracovali, aj keď boli chorí) a zostávali v nepretržitej službe (aj niekoľko dní)
6	Pripravenosť riadiacich a odborných zamestnancov realizovať obslužné činnosti
7	Zvýšená empatia u rodinných príslušníkov a spoločnosti po odvysielaní mediálnych správ
8	Zabezpečená ochrana pred infekčným ochorením plnením striktných opatrení
9	U klientov bez psychických porúch dodržiavanie opatrení
10	Kreativita zamestnancov pri vytváraní denných aktivít pre klientov
12	Objavenie potenciálu u zamestnancov
13	Výborná spolupráca s úradmi verejného zdravotníctva

Príležitosti	
1	Vytvorilo sa prostredie pre spoluprácu na úrovni riadiacich, odborných aj obslužných procesoch spolu s dodávateľmi
2	Zvýšená spotreba technologickej vybavenosti – zvýšené darcovstvo a sponzoring
3	Zvýšená potreba spolupráce so zdravotníckymi zariadeniami
4	Zvýšená potreba spolupráce s duchovnými, farnosťami
5	Zvýšená potreba zapojenia dobrovoľníkov
6	Zvýšená potreba flexibility práce
7	Objavenie potenciálu spolupráce s rodinami, dodávateľmi
8	Tvorba nových pracovných postupov k SMART technológiám a pomôckam od dodávateľov (farmaceutické firmy)
9	Tlak na politikov investovať do modernizácie budov, aby boli lepšie pripravené na podobné mimoriadne udalosti
10	Zvýšenie finančnej podpory štátu

Aktivita

Hlavná výpoveď	Silné/slabé stránky	Šance/ohrozenia	Poznámky	Cieľ	Opatrenia	Poznámky
1. Čo fungovalo počas pandémie Corony z hľadiska obyvateľov, zamestnancov, príbuzných, poskytovateľov služieb a orgánov ?						
Prijímatelia sociálnych služieb PSS / Obyvatelia						
Akceptácia opatrení	Silná stránka	Šanca	Klienti s vážnymi ochoreniami majú problémy s akceptáciou opatrení (nevedia ich vyhodnotiť)	Všetci obyvatelia sú o prípade infekcie a opatreniach informovaní	Informačný leták v jednoduchnej reči rozdeliť pri prijíme klienta, pravidelné informačné stretnutie k téme	Štruktúra
Flexibilita pri organizácii práce	Silná stránka	Šanca/riziko	Flexibilita zneisťuje zamestnancov, obyvateľov a príbuzných, sú nevyhnutné jasné pravidlá pre organizáciu práce	Možnosti organizácie práce v prípade infekcie sú aktuálne a pre všetkých známe	Vyhotovenie plánov núdzového stavu, informácia pre všetkých zúčastnených	Štruktúra /zariadenie/ Proces /zariadenie validácia/ Výsledok /prišla informácia
Zníženie osamelosti	Silná stránka	Šanca	Nie je možné sa tomu úplne vyhnúť, použitie technických možností, použitie pre príbuzných, ktorí bývajú ďalej, ale stiahnutie sa príbuzných, ktorí nemajú techn. možnosti, a tým menej návštev – internet, wifi, vybudovanie/internetových sietí	Obyvatelia sa necítia osamotene	Pravidelný kontakt s prijímateľmi cez opatrovateľov /pridelení zamestnanci/ podľa potreby prijímateľov, umožnenie tel. hovorov, video hovorov, kontakt cez okná	Proces
Ochrana pred infekciou	Silná stránka	Šanca/riziko	Spoločne medzi sebou, cez zamestnancov/návštevníkov, presadiť potrebné / nevyhnutné opatrenia – úvaha	Všetci obyvatelia sú o prípade infekcie a opatreniach informovaní	Informačný leták v jednoduchnej reči rozdeliť pri nast'ahovaní, pravidelné informačné stretnutie k téme, objasnenie konzekvencií / Zákaz návštevy v zariadení/	Bez poznámok

Projekt ERASMUS + ; **2022-1-SK01-KA210-VET-000084541**, „Financovaný Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú len názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo SAAIC. Európska únia ani SAAIC za ne nenesú zodpovednosť.“

Zamestnanci						
Spolupráca, spoločný cieľ,	Silná stránka	Šanca	Každý vnímal a premýšľal o situácii, ale neudržal si to na trvalo, ochota nasadenia do služby, vykonávať prácu aj na iných oddeleniach/oblastiach, obojstranná motivácia a ohľaduplnosť, prevzatie práce mimo svoju pracovnú oblasť	Zamestnanci prekračujú svoje pracovné (oblasti a činnosti) v mimoriadnom nasadení	Informácia zamestnancom, stanovenie prac. postupov podľa oblasti, aby dokázali vykonávať pracovné činnosti podľa svojich možností a kompetencií, určenie možných možností nasadenia zamestnancov a ich zapracovanie	Stres pre zamestnanca, ktorí nevie rýchlo konať v zmenenej situácii, alebo si sám stanoví pracovné činnosti
Objavenie potenciálu/požiadavka na potenciál u zamestnancov	Silná stránka	Šanca/riziko	Ak zamestnanec nakoniec nemôže požadovanú činnosť zrealizovať – sponchybienie, s tým spojená frustrácia, výmena zamestnanca/ov?	Potenciál zamestnancov je známy	Rozhovor so zamestnancami	Pandémia ukázala, že riadiaci zamestnanci, ale aj samotní kolegovia nepoznali sa navzájom/ pandémia otvorila horizonty potenciálu v ľudských zdrojoch.
Žiadne narušenie plánovaných procesov	Silná stránka	Šanca	Nejednotnosť zamestnancov, nespokojnosť kvôli nutnosti rozhodovania sa medzi jednotlivými činnosťami	Vyškolení zamestnanci v Change management	Zabezpečiť školenia z riadenia zmien a riadenia rizík	Potreba vytvoriť vzdelávací program k riadeniu zmien so zameraním na sociálne služby v mimoriadnych situáciách.
Príbuzní						
Spolupráca	Silná stránka	Šanca	Príbuzní nás počúvali, vedeli sme ich informovať, príbuzní nám dôverujú, pretože sme boli transparentní a sprostredkovali empatiu, vieme čo máme robiť, jednotná komunikácia smerom von, tí istí zamestnanci	Príbuzní sú o možných opatreniach informovaní, pre komunikáciu smerom von sú určené stále kontaktné osoby,	Informačný leták v jednoduchšej reči rozdeliť pri prijíme a nast'ahovaní, pravidelné informačné stretnutia k téme, určenie	Potreba aktualizácie informačných letákov/ aby v nich neboli staré informácie, ktoré dezorientujú príbuzných

				ktoré podávajú všeobecné informácie	stálych kontaktných osôb	
Alternatívne možnosti komunikácie	Silná stránka	Šanca/riziko	Viac telefonátov/e-mail, po pandémie už nie je možné zobrazit' prebehnutú komunikáciu	Príbuzní udržiavajú aktívny kontakt s obyvateľmi	E-mail, Video, Telefón – technické predpoklady (internet/wifi, prístroje inštrukcie zamestnancov, informácia príbuzným o možnostiach	Tablety, veľké obrazovky
Dodávateľa						
Spolupráca	Silná stránka	Šanca	Lekári, rýchla zdravotná pomoc, lekárne	Dodávateľa sú o opatreniach v zariadení informovaní, dohoda v prípade nákazy /postupy/ sú určené a známe.	V prípade potreby pomenovať kontaktné osoby, žiadne všeobecné čísla /ktoré sú vždy obsadené/, dohodnúť sa, spísať a odkomunikovať, aktuálne zoznamy kontaktných údajov	Určiť konkrétnu osobu, ktorá má proces komunikácie s dodávateľmi na starosti a ktorá bude aktualizovať aj informácie. Uviest' aj zastupujúcu osobu.
Žiadna dostupnosť externých dodávateľských služieb	Slabá stránka	Riziko	Nutné opravy, očakávaná údržba nebola vykonaná, individuálne pomôcky /kompenzačné a zdravotnícke) neboli pre obyvateľov k dispozícii.	Dohoda s dodávateľmi v prípade nákazy služieb sú určené, alternatívy sú známe	Dohoda o možnostiach vykonaná s dodávateľmi vopred, určené alternatívne dohody zapísať a odkomunikovať, vytvorit' zoznam kontaktných údajov	Vypracovať v prípade možnosti rezervy... Určiť záložný plán opráv vlastnými zamestnancami (potenciál)
Úrady						
Spolupráca	Silná stránka	Šanca	Stáli kontaktní partneri, dobrá zastihnuteľnosť časová blízkosť a komprimovaný prenos informácií	Zariadenie obdrží veľmi rýchlo a komprimovane aktuálne informácie, kontakty zariadenia	Starostlivosť o kontakty, pravidelné stretnutia, aktualizácia	Určiť konkrétnu osobu, ktorá má proces komunikácie s úradmi na starosti a ktorá bude

				/kont. osoba – Telefón, Email/ sú úradom známe	kontaktných dát cez zariadenie	aktualizovať aj informácie. Uviesť aj zastupujúcu osobu.
--	--	--	--	--	-----------------------------------	--

Hlavná výpoveď	Silné/slabé stránky	Šance/ohrozenia	Poznámky	Cieľ	Opatrenia	Poznámky
2. Čo nás interne ako aj externe podporilo, resp. nám dalo silu ?						
Interné						
Vzájomne	Silná stránka	Šanca	Komplexná práca v zariadení, každý zamestnanec bol iným podporou, krátke rozhodovacie procesy, spoločná organizácia práce, obojstranne podporujúce rozhovory, Organizácia duchovných aktivít (DE)	Zamestnanci sa mohli vzájomne zastupovať /oblasť a činnosť/ Boli určené osoby, ktoré pomáhali zamestnancom v núdzi a ak mali starosti, určené osoby na rozhovory so zamestnancami	Informácia zamestnancom, určenie pracovných postupov umožňovalo nasadenie aj v iných v oblastiach, každý zamestnanec podľa svojich možností a kompetencií, stanovenie možností a oblastí nasadenia zamestnanca a zapracovanie, určenie osoby a času – komunikovať o možnostiach kontaktovania	Na Slovensku neexistovala koordinovaná duchovná starostlivosť v bytových zariadeniach.
Študenti na praxi – nie v škole	Silná/slabá stránka	Šanca/riziko	Podpora na mieste, chýbajúca teória	Možné dodatočné zdroje sú známe a budú využité.	Pomenovanie možných zdrojov /žiaci, dobrovoľníci, FSJ/BFD.../ Dobrovoľnícky rok s tými ktorých sa to týka, vyjasnenie iných externých miest /škola, semináre/objasnenie presného postupu /kto rozhoduje, kto komunikuje/, začlenenie zdrojov do rizikových plánov, zoznamy kontaktných. údajov	Na Slovensku sme dobrovoľníkov využívali, podobné skúsenosti, ako v Nemecku. Najslabšia pomoc prišla od študentov sociálnej práce. Veľkú výpomoc sme zaznamenali od medikov. Odporúčanie zaviesť aj na Slovensku Dobrovoľnícky sociálny rok.

Žiadna skrátená práca	Silná stránka	Šanca/riziko	Mohli sme pracovať, Normalita v súkromnom živote, boli sme vystavený spoločenskému tlaku, ktoré bolo potrebné vydržať, osobná nadmerná záťaž	Kontrolovaná záťaž fyzická aj psychická	Zaviesť kontrolu fyzickej a psychickej záťaže predovšetkým v stálej službe.	Stála služba = zamestnanec zostáva na pracovisku aj po výkone služby, spí vo vymedzenom priestore (neodchádza domov), do práce nastupuje po dohode
Uznanie	Silná stránka	Šanca/riziko	Pozornosti /ovocie, sladkosti, káva navyše/, peňažné uznanie, môže vzniknúť očakávanie	Zamestnanci sa cítia cenení/ uznávaní	Pozornosti /sladkosti.../, kvety, piesne pre zamestnancov, zabezpečenie zamestnancov potravinami pri dlhodobom pracovnom nasadení atď. pevné rozhodujúce pravidlá	Len počas pandémie, keď sa spoločnosť bála, ale po pandémii sa uznanie a docenenie zamestnancov stratilo.
Zabezpečenie materiálnych zdrojov	Silná stránka	Šanca	Masky / testy	Nutné ochranné prostriedky /ochranné vybavenie, dezinfekcia/ sú k dispozícii	Údaje pre skladovanie, údaje pre rozhodovanie	V prvej vlne nedostatok, zamestnanci si šili spolu s dobrovoľníkmi masky. Nemecký partner daroval 30000 masiek na Slovensku prostredníctvom AVVSS.
Organizácia testovania - celoplošne	Silná stránka	Šanca	Podpora zariadení cez komplexnú organizáciu, zabezpečenie priestorových a personálnych zdrojov	Zariadenia sa podporujú vzájomne s dodávateľmi služieb	Dohoda s inými zariadeniami, zaznamenanie a komunikácia, zoznamy kontaktných údajov	Využitie vlastného zdravotníckeho personálu na testovanie,
Priebežné informácie a pravidlá	Silná stránka	Šanca	Centrálne riadenie, odbremenenie zamestnancov na mieste	Zamestnanci sú aktuálne informovaní a majú aktuálne pravidlá	Určenie informačných reťazcov, sprostredkovať	Na Slovensku nefungovalo centrálné riadenie, každá

					informácie pre všetkých /Intranet/, aktualizácia pokynov k práci a komunikácia	organizácia konala samostatne, najhoršie podmienky mali veľmi malé zariadenia, ktoré personálne aj materiálne kolabovali.
Pochopenie prijímateľov SS	Silná stránka	Šanca/riziko	Tichí obyvatelia musia stáť vzadu.	Všetci prijímatelia sú o prípade nákazy a o opatreniach informovaní	Informačný leták v jednoduchej reči rozdeliť pri prijatí klienta, pravidelné informačné stretnutie k téme	Komunikovalo sa zväčša s nespokojnými obyvateľmi.
Externé						
Dobrá dosiahnuteľnosť úradov zdravotníctva	Silná stránka	Šanca	Telefón, Email	Zariadenie obdrží rýchlo a komprimovane aktuálne informácie, kontakty zariadení / kont. osoba – Telefón, Email/ sú úradom známe	Starostlivosť o kontakty, pravidelné stretnutia, aktualizácia kontaktných údajov cez zariadenia	Na Slovensku nebola rovnaká úroveň dosiahnuteľnosti úradov zdravotníctva
Spoločne	Silná stránka	Šanca	Lekári	Dodávatelia sú o opatreniach v zariadení informovaní, dohoda v prípade nákazy /postupy/ sú určené a známe	V prípade potreby pomenovať špeciálne kont. osoby, žiadne všeobecné čísla /obsadené/, dosiahnuť dohody, spísať a komunikovať, aktuálny zoznamy kont. údajov	Určiť konkrétnu osobu, ktorá má proces komunikácie s lekármi na starosti a ktorá bude aktualizovať aj informácie. Uviest' aj zastupujúcu osobu.
Uznanie obyvateľstva	Silná stránka	Šanca	Venované piesne, kvety, koláče – ako poďakovanie, príbuzní, novinári	Verejnosť je o opatreniach informovaná	Informačný leták v jednoduchej reči rozdeliť pri nasťahovaní, pravidelné informačné stretnutie k téme, komunikácia cez internet, tlač, oznámenia	Na Slovensku v televíznych správach skôr negatívne informácie o priebehu pandémie v zariadeniach sociálnych služieb.

Podpora z iných oblastí	Silná stránka	Šanca	Zamestnanci zo škôlky, Armád, rodinní príslušníci zamestnancov, rodinní priatelia zamestnancov a príbuzných atď.	Možné dodatočné zdroje sú známe a budú použité Vytvorený dobrovoľnícky program pre krízové situácie	Pomenovanie možných zdrojov /študenti, žiaci, dobrovoľníci – dobrovoľnícky sociálny rok,,,/objasnenie možného nasadenia/kde/ s tými, ktorých sa to dotýka, určenie externých miest /školy, semináry/. Objasnenie presných postupov /kto rozhoduje, kto komunikuje/, vťahnutie zdrojov do rizikových plánov, zoznamy kont. údajov	Na Slovensku málo zorganizovaná dobrovoľnícky činnosť, MPSVR SR vytvorilo pracovné miesta pre organizáciu dobrovoľníckej pomoci na konci druhej vlny
Krízový štáb kraja	Silná stránka	Šanca	Kontaktný partner z úradu s celoplošnými informáciami o pandemickej situácii v iných zariadeniach a u iných poskytovateľov	Zariadenie obdrží rýchlo a komprimovane aktuálne informácie, kontakty zariadení / kont. osoba – Telefón, Email/ sú úradom známe	Starostlivosť o kontakty, pravidelné stretnutia, aktualizácia kontaktných údajov cez zariadenia	Na Slovensku priama komunikácia s Odborom krízového manažmentu MPSVR SR.
Obežníky od profesijných zastrešujúcich združení	Silná stránka	Šanca/riziko	DW Diakonické dielo-Sachsen, komprimované informácie pre vedenie, informačné preťaženie	Zariadenie obdrží rýchlo a komprimovane aktuálne informácie, kontakty zariadení / kont. osoba – Telefón, Email/ sú úradom známe	Kontaktná starostlivosť, pravidelné stretnutia, aktualizácia kontaktných údajov cez zariadenia	Na Slovensku pomáhali strešné organizácie ako: Asociácia odborných pracovníkov sociálnych služieb, Asociácia poskytovateľov sociálnych služieb a i.
Pozastavené kontroly	Silná stránka	Šanca/riziko	Kontrolné orgány nemali žiadnu možnosť výkonu kontroly starostlivosti o klientov v zariadeniach sociálnych služieb	Žiadne zaťaženie dodatočnými požiadavkami	Objasnenie na politickej úrovni	-

Sociálne prostredie	Silná/slabá stránka	Šanca/riziko	Rodina, priatelia – podpora, duchovnou starostlivosťou problémy vzniknuté rozličnými postojmi a názorovými odlišnosťami k opatreniam a k pomoci	Príbuzní sú o možných opatreniach informovaní. Pre komunikáciu von sú určené stále kont. osoby so všeobecnými informáciami, zamestnanci sú schopní pracovať /starostlivosť o deti, rodičovská dovolenka/	Informačný leták v jednoduchej reči rozdeliť pri nastáňovaní klienta, pravidelné informačné stretnutie k téme, pomenovanie pevných kont. partnerov, objasnenie na politickej úrovni čo je možné	Na Slovensku otvorené škôlky pre zdravotníckych pracovníkov a pracovníkov krízových zložiek
Finančná podpora	Silná / slabá stránka	Šanca / riziko	Corona prémie, vznikli očakávania, nie všetky skupiny povolání boli pri finančných podporách zohľadnené	Výzvy budú honorované	Objasnenie na politickej úrovni	- Veľmi diskutovaná téma. Odmeny aj na Slovensku
Zabezpečenie starostlivosti o deti	Silná stránka	Šanca	Konkrétne údaje pre ubytovanie v jasliach a školských družinách	Žiadne zaťaženie dodatočnými výzvami	Objasnenie na politickej úrovni	-
Kontaktné body pre dobrovoľníkov na koordináciu	Silná stránka	Šanca	Cez mobilné aplikácie	Možné dodatočné zdroje sú známe a budú použité – v prípade potreby na regionálnej úrovni	Pomenovanie možných zdrojov /študenti, dobrovoľnícky sociálny rok, žiaci, dobrovoľníci ,,/objasnenie možného nasadenia/kde/ s tými, ktorých sa to dotýka, určenie externých miest /školy, seminárne priestorx/. Objasnenie presných postupov /kto rozhoduje, kto komunikuje/, vťahnutie zdrojov do rizikových plánov, zoznamy kont. údajov, štátna koordinácia	Určiť organizáciu, ktorá bude koordinovať dobrovoľníkov (nejaké združenie na národnej úrovni?)

Projekt ERASMUS + ; 2022-1-SK01-KA210-VET-000084541, „Financovaný Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú len názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo SAAIC. Európska únia ani SAAIC za ne nenesú zodpovednosť.“

Osobitné predpisy pri určitých situáciách	Silná stránka	Šanca	Paliatívna starostlivosť – fáza zomierania	Obyvatelia sú v mimoriadnych životných situáciách ohľaduplní	Objasnenie na politickej úrovni	Pripraviť si dokumenty postupov a komunikáciu pre mimoriadne situácie v paliatívnej starostlivosti
---	---------------	-------	--	--	---------------------------------	--

Hlavná výpoveď	Silné/slabé stránky	Šance/ohrozenia	Poznámky	Cieľ	Opatrenia	Poznámky
3. Čo by nám pomohlo ? Čo by sme si želali ?						
Lepšiu prípravu DE/SK	Slabá stránka	Šanca	Ochranné vybavenie a iné materiály /teplomery/ DE/SK	Krízové plány	Školenia ku tvorbe krízových plánov	-
Lepšie vybavenie personálom	Slabá stránka	Riziko	Nedostatok odborných pracovníkov	Dodatočné refinancovanie zabezpečenia personálom	Objasnenie na politickej úrovni	-
Lepšie digitálne vybavenie	Slabá stránka	Šanca	Nová téma v sociálnych službách pri mimoriadnych situáciách	Dodatočné refinancovanie zabezpečenia tabletov...	-	-
Priestorová blízkosť	Slabá stránka	Riziko		Vzájomná podpora zariadení,	Predošlé dohody a pracovné postupy, zoznam kont. údajov	-
Jednotné predpisy cez hranice /okresy, spolkové krajiny, ostatné krajiny – Poľsko, CZ, Rakúsko, Maďarsko..	Slabá stránka	Šanca / riziko	Slovenské opatrovatel'ky zostali buď doma/ alebo v zahraničí	Jednotné predpisy cez hranice /okresy, spolkové krajiny, ostatné krajiny – Poľsko, CZ, Rakúsko, Maďarsko..	Objasnenie na politickej úrovni	-
Nielen uznanie ale aj skutky	Slabá stránka	Riziko	Spoločenský vývoj	Výzvy budú honorované	Objasnenie na politickej úrovni	Pomáhajúce profesie musia v blízkej budúcnosti získať vyšší sociálny a spoločenský status
Pochopenie od externých skupín	Slabá stránka	Riziko	Cítili sme sa opustení	Viac pozornosti sociálnej sfére v krízových situáciách	Kampane, viac mediálnej pozitívnej pozornosti	-
Menej byrokracie	Slabá stránka	Šanca	Dôkazové povinnosti, vyúčtovania, hlásenia na rozličné inštitúcie – Fax	Menšia byrokratická náročnosť na dôkazy, dokumentáciu, vyúčtovania atď.	Objasnenie na politickej úrovni	Využiť digitalizáciu

Čítanie s porozumením zákonných pravidiel	Slabá stránka	Šanca	Nejasné inštrukcie od štátnych a verejných úradov	Pravidlá sú v zrozumiteľnom jazyku formulované	Preklad do jednoduchého jazyka zákonných a úradných pravidiel zariadeniami	Veľa textov bolo prekladaných z anglického jazyka a dochádzalo k nezrozumiteľným prekladom.
Viac času medzi zverejnením zákonných pravidiel po dátum implementácie	Slabá stránka	Šanca	Často so zverejnením v piatok popoludní	Dodatočný čas na implementáciu	Objasnenie na politickej úrovni	-
Menej strašenia, vytvárania paniky	Slabá stránka	Riziko	Strach spôsoboval paniku a to, že niektorí zamestnanci radšej nepišli do práce Strach zhoršoval kvalitu života klientov	Istota sprostredkovania pre príbuzných, obyvateľov a zamestnancov, dodávateľov	Jasná komunikácia od vedenia, vecné informácie, vhodné kont. osoby, školenia	-
Ocenenie od nadriadených / najvyššej úrovni vedenia	Slabá stránka	Šanca	Prítomnosť vedúcich pracovníkov na oceneniach	Zamestnanci sa cítia ocenení	Pozornosti /sladkosti.../, kvety, piesne pre zamestnancov, zabezpečenie zamestnancov potravinami pri dlhodobom pracovnom nasadení atď. pevné rozhodujúce pravidlá	-
Manažment pri vypadnutí personálu	Slabá stránka	Šanca	Pomalé reakcie vedúcich pracovníkov	Zabezpečiť dostatok personálu pri výpadku zamestnancov	Dohoda s dobrovoľníkmi Dohoda s inými poskytovateľmi o poskytnutí zamestnancov	Vopred stanoviť podmienky

Hlavná výpoveď	Silné/slabé stránky	Šance/ohrozenia	Poznámky	Cieľ	Opatrenia	Poznámky
4. K akým zmenám viedla Corona pandémia vo vzťahu k našej práci? (technickým, organizačným, prevádzkovým)?						
Digitalizácia	Silná stránka	Šanca	Notebook v každom zariadení, prístupy, digitálne podania, zodpovedajúce softvéri, koniec týždňa, menej ciest, pracovné rozhovory a poradenstvo online	Zabezpečiť digitálne prostredie	Vybudovanie digitálneho prostredia	-
Zvýšenie odolnosti	Silná stránka	Šanca	Zabezpečenie pokoja, Vnútoraná bezpečnosť	Zabezpečiť zvýšenie odolnosti voči infekciám samotnými stavebnými danosťami a materiálno-technickým vybavením	Stavebné úpravy (pre zelené a červené zóny, izolačné miestnosti) Vybavenie germicídnyimi žiaričmi, čističkami vzduchu, ...	-
Nastavenie angažovanosti v práci	Silná / slabá stránka	Šanca/riziko	Dôležitosť rodiny a voľného času sa zvýšila, dobrý odpočinok vedie k stabilnému nasadeniu, nízka motivácia pracovať	Motivácia k nasadeniu k výkonu	Zaviesť motivačné nástroje pre prácu v mimoriadnych situáciách	Zbaviť zamestnancov strachu
Vytváranie zásob	Silná stránka	Šanca / riziko	Materiál k dispozícii, dátum vypršania platnosti, trvácnosti viazanie kapitálu	Práca s plánom zásob pre mimoriadne udalosti	Určiť osoby pre plánovanie zásob a kontrolu zásob	-
Väčšie vedomosti z hygienických predpisov	Šanca	Šanca / riziko	Infekčné vozíky Germicídne žiariče Čističky vzduchu	Vyškolení zamestnanci v protipandemických opatreniach a o zásadách hygienicko-epidemiologických opatrení	Vypracovať vzdelávací program Vyškoliť zamestnancov Vypracovať odborné postupy	

Projekt ERASMUS + ; **2022-1-SK01-KA210-VET-000084541**, „Financovaný Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú len názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo SAAIC. Európska únia ani SAAIC za ne nenesú zodpovednosť.“

Spolupráca	Silná stránka	Šanca	Spolupráca zamestnancov s vedením zosilnela	Udržať spoluprácu	Usporiadať teambuildingy	-
Dobiehacie práce po pandémie	Slabá stránka	Šanca / riziko	Veľa ostalo ležať – vývoj konceptov, vzdelávanie, školenia, neustále vzdelávanie, Rozvoj zamestnancov znížiť únavu zamestnancov, a znížiť nedostatok personálu	Posilnenie zamestnancov k výzvam	Individuálny rozvoj zariadenia. Vytvoriť napasované koncepty pre zamestnancov, /koučing, vytvárať nové zdroje pre energiu zamestnancovi/	Ak sa niektoré zanedbané oblasti neprekontrolujú a nedobehnú potrebné činnosti, môže to viesť k stratám a k rizikám.
Vyčerpanie zamestnancov	Slabá stránka	Riziko	Veľa meniacich sa požiadaviek a výziev, vysoké pracovné nasadenie, zmeny v osobnom živote	Posilnenie zamestnancov k výzvam	Individuálny rozvoj zariadenia. Vytvoriť napasované koncepty pre zamestnancov, /koučing, vytvárať nové zdroje pre energiu zamestnancovi/	Ak si vyčerpaní zamestnanci neoddychnu a nenačerpajú nové sily a energiu, môže dochádzať k zvýšenej chorobnosti a chybovosti.
Ťažkosti pri návrate do normality	Slabá stránka	Riziko	Regulárna obsadenosť zariadenia pri regulárnej potrebe personálu vnímané ako personálne poddimenzované, potom nastupuje starosť či dokážeme zabezpečiť starostlivosť, počas pandémie neboli plne obsadené lôžka, strata podporných opatrení počas pandémie	Posilnenie zamestnancov k výzvam	Individuálny rozvoj zariadenia. Vytvoriť napasované koncepty pre zamestnancov, /koučing, vytvárať nové zdroje pre energiu zamestnancovi/	-
Bezpečnosť pri práci počas pandémie	Silná stránka	Šanca	Školenia, štandardy, služobné pokyny, materiál k dispozícii	Pozri vyššie		

Externé siete rozbité	Slabá stránka	Šanca / riziko	Chýbajúce pravidelné stretnutia/výmeny, šanca pre iné siete	Neustály kontakt externých kooperačných partnerov	Reaktivizácia kontaktov po výnimočnej situácii, pravidelné stretnutia ...	Udržanie si podporovateľov a darcov
-----------------------	---------------	----------------	---	---	---	-------------------------------------

Hlavná výpoveď	Silné/slabé stránky	Šance/ohrozenia	Poznámky	Cieľ	Opatrenia	Poznámky
5. Keby zajtra prišla nastala nová pandemická situácia, čo už máme, čo nám pomôže a čo ešte potrebujeme?						
Máme k dispozícii						
Hygienické predpisy	Silná stránka	Šanca	Hygienický koncept máme	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Bezpečnosť počas pandémie	Silná stránka	Šanca	Skúsenosti v starostlivosti, školiaci materiál, formuláre, koncepty	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Zvýšenie odolnosti	Silná stránka	Šanca / Riziko	Viac pokoja, menej strachu, spoľahnúť sa na vyskúšané koncepty	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Materiál k dispozícii	Silná stránka	Šanca / Riziko	Udržiavanie zásob, ochranné vybavenie, pohotovostné vozidlá sú k dispozícii, viazanie kapitálu, dátum vypršania záručnej lehoty	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Lepšie zosieťované	Silná stránka	Šanca	Kontaktné osoby známe, siete znova aktivované alebo novovybudované	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Želania						
Digitalizácia	Slabá stránka	Riziko / šanca	Vybudovanie internetového zabezpečenia, refinancovanie	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Školenia	Slabá stránka	Šanca	Ďalší rozvoj profesionality	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Akceptácia pravidiel	Slabá stránka	Šanca / riziko	Ochranné opatrenia, obmedzenie prístupov, iné pravidlá	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Informácia v jednoduchom jazyku	Slabá stránka	Šanca	Pre návštevu a pre obyvateľov	Pozri vyššie	Pozri vyššie	

Projekt ERASMUS + ; 2022-1-SK01-KA210-VET-000084541, „Financovaný Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú len názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo SAAIC. Európska únia ani SAAIC za ne nenesú zodpovednosť.“

Spolupráca	Silná stránka	Šanca / riziko	Ohľaduplnosť, pochopenie, podpora vo vzťahu ku zamestnancom, obyvateľom, príbuzným, úradom, externým dodávateľom <hr/> Nenaplnené očakávania	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Pevná organizačná štruktúra	Silná / slabá stránka	Šanca / Riziko	Jasné zadania úloh, overená komunikácia medzi zamestnancami <hr/> Strata flexibility pri pevných špecifikáciách a obranný postoj	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Kratšie informačné kanály	Silná / slabá stránka	Šanca / riziko	Rýchlosť – všetci sa dostavia a dostanú tieto informácie	Pozri vyššie	Pozri vyššie	
Manažment pri vypadnutí personálu	Slabá stránka	Šanca / riziko	Zamestnanecký fond	Pozri vyššie	Pozri vyššie	

	Garantka (SK)	Garantka (DE)	Riaditeľka AVVSS
Meno a priezvisko	Mária Kovaľová	Kristina Milevski	Oľga Hláveková
Podpis			