

Smernica č. 11/2024 Sociálne poradenstvo

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Táto smernica určuje **postupy pri poskytovaní sociálneho poradenstva a jeho dokumentáciu** v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom (ďalej len „ZpS“), ktorá je v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Článok II.

Sociálne poradenstvo

1. **Sociálne poradenstvo** je profesionálna odborná činnosť, vykonávaná odborníkom a založená na vzťahu, podpore, pomoci, rozvoji, optimálnom uplatnení klienta na jeho reálnej orientácii v živote. Sociálne poradenstvo slúži na odstránenie, prípadne aspoň zmiernenie negatívnych návykov alebo spôsobov správania klienta a jeho začlenenia do spoločenského rámca, rodiny, pracovného kolektívu, komunity (Strieženec, 1999).
2. **Je to teda odborná činnosť** resp. súbor činností, ktoré majú priviesť klienta k samostatnému, zodpovednému riešeniu vlastného problému, ktorý vznikol ako dôsledok stretu klientových inšpirácií so sociálnou realitou (Levická, 1998).
3. **Sociálne poradenstvo je neoddeliteľnou súčasťou** poskytovaných sociálnych služieb v ZpS. Poradenstvo je poskytované nielen prijímateľom sociálnej služby /ďalej len klientom), ale aj zákonným zástupcom (opatrovníkom, splnomocnencom) klienta a občanom, ktorí majú záujem poskytnutie informácii týkajúcich sa ZpS alebo informácii zo sociálnej oblasti. Poradenstvo pozostáva z niekoľkých krokov, ktoré sú bližšie definované v nasledovných článkoch.

Článok III.

Cieľ a zameranie sociálneho poradenstva

1. Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osoby v nepriaznivej sociálnej situácii.
2. Sociálne poradenstvo sa vykonáva **na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva**.
3. **Základné sociálne poradenstvo je** posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácii o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa zákona o sociálnych službách.

4. **Špecializované sociálne poradenstvo je** zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.
5. **Úlohou sociálneho poradenstva je** zabezpečiť kvalifikované posúdenie povahy problému záujemcu o poskytnutie sociálnej služby, klienta, prípadne jeho rodiny a poskytnúť mu základné informácie o možnostiach riešenia problému v rámci sociálnych služieb, odporúčanie a sprostredkovanie odbornej pomoci ako aj iných foriem a druhov sociálnych služieb, zorientovať ho v problematike a hľadať ďalšie riešenia jeho situácie, aby sa znižovalo riziko úplnej závislosti príjemcu služby alebo jeho rodiny na poskytovanej sociálnej službe.

Článok IV.

Poskytnutie sociálneho poradenstva, miesto a čas

1. **O sociálne poradenstvo môže klient** alebo opatrovník alebo príbuzný požiadať kedykoľvek i v priebehu poskytovania sociálnej služby. Sociálne poradenstvo sa poskytuje v priestoroch zariadenia pre seniorov v Križovanoch nad Dudváhom aj bez žiadosti klienta, ak kompetentný pracovník sociálneho úseku na základe povahy problému posúdi, že je potrebné.
2. Kompetentný pracovníci sociálneho úseku ZpS Križovany nad Dudváhom poskytujú informácie a sociálne poradenstvo nielen záujemcom o poskytnutie sociálnej služby v našom zariadení našim klientom, ale i všeobecné informácie a poradenstvo pre ľudí v obci, ktorí potrebujú sociálnu pomoc. Poskytnutie sociálneho poradenstva je bezplatné.
3. **Personálne zabezpečenie:**
Základné sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník, asistent sociálnej práce spĺňajúci kvalifikačné predpoklady podľa zákona o sociálnych službách.
Špecializované sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník, spĺňajúci kvalifikačné predpoklady podľa zákona o sociálnych službách.
4. **Priebeh sociálneho poradenstva:** Kompetentný pracovník sociálneho úseku bezprostredne po oboznámení sa s problémom prijímateľa:
 - a) posúdi povahu problému, zistí príčinu jeho vzniku a charakter problému,
 - b) poskytne informácie o možnostiach riešenia problému a odbornú pomoc
 - c) podľa potreby odporučí alebo sprostredkuje prijímateľovi ďalšiu odbornú pomoc.
5. **Činnosti sociálneho pracovníka v oblasti základného sociálneho poradenstva:**
 - a) Sociálne poradenstvo záujemcom o sociálnu službu a ich rodinným príslušníkom:
 - sprevádzanie po zariadení pri osobnej návšteve zariadenia,,:
 - poskytnutie základných informácií o ZpS a o poskytovaných službách,
 - poskytnutie informácií o webovej stránke ZpS,
 - poskytnutie informačného materiálu,
 - pomoc pri získavaní a vypĺňaní tlačív potrebných k zabezpečeniu sociálnych služieb,
 - usmernenie záujemcu na odborné pracovisko príslušné k vybavovaniu potrebných náležitostí v súvislosti so zabezpečením poskytovania sociálnych služieb a pomoc v procese vybavovania žiadostí,
 - poradenstvo pri podávaní žiadostí o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, žiadosti o zabezpečenie poskytnutia sociálnej služby,
 - poskytnutie informácií a odborných rád, týkajúcich sa uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby,

- poskytnutie informácií a odborných rád, týkajúcich sa procesu prijímania záujemcu o sociálnu službu.

6. A/ Základné sociálne poradenstvo klientom a ich rodinným príslušníkom:

- a) poskytnutie základných informácií klientovi alebo rodinnému príslušníkovi o možnostiach riešenia problému,
- b) odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci,
- c) oboznámenie klientov s internými predpismi platnými pre prevádzku ZpS,
- d) informovanie a vysvetlenie obsahu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, dodatkov k zmluve a zmluvy o používaní vlastného spotrebiča,
- e) poskytovanie kvalifikovaných informácií a rád klientovi,
- f) pomoc klientovi pri vypisovaní tlačív, sprievod klientovi na inštitúcie, úrady, k notárom a pod.

B/ Proces špecializovaného sociálneho poradenstva:

- I. Prvý kontakt s klientom.
- II. Poradenská sociálna diagnostika:
 - a) štruktúrovaný rozhovor,
 - b) pozorovanie,
 - c) analýza materiálov od klienta,
 - d) diagnostika vecí, ktoré si klient priniesol,
 - e) činnosť diagnostika,
 - f) štandardizované dotazníky
- III. Navrhovanie riešení: - rôzne možnosti riešenia problému klienta.
- IV. Samostatná poradenská intervencia:
 - a) poskytovanie kvalifikovaných informácií a rád klientovi,
 - b) pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
 - c) posilňovanie potrieb klienta,
 - d) klarifikácia (pomoc pri objasňovaní predkladaného problému klienta),
 - e) persúázia (presvedčanie),
 - f) ventilácia (vypovedanie za účelom katarzie)
- V. Vyhodnocovanie špecializovaného sociálneho poradenstva – čo sa podarilo vyriešiť

7. Dokumentácia: O poskytovaní sociálneho poradenstva vedie sociálny pracovník záznamy (vid'. príloha č. 1 "Záznam sociálneho poradenstva"):

- a) „Záznam z poskytnutia **základného sociálneho poradenstva**“ (uvedie sa kto o poradenstvo požiadal, komu, kedy a kým bolo sociálne poradenstvo poskytnuté),
- b) „Záznam z poskytnutia **špeciálneho sociálneho poradenstva**“ (uvedie sa kto o poradenstvo požiadal, komu, kedy a kým bolo sociálne poradenstvo poskytnuté)

Tieto záznamy eviduje sociálny úsek ZpS v dvoch samostatných šanónoch a to v písomnej forme. V prípade, že ide o potencionálneho klienta ZpS alebo jeho rodinného príslušníka záznamy zo sociálneho poradenstva sa zakladajú do jedného z vyššie uvedených šanónov.

Článok V.

Vstupný rozhovor, zisťovanie požiadaviek

1. Vstupný rozhovor sa vedie s občanom všeobecne, záujemcom o sociálnu službu, klientom alebo rodinným príslušníkom klienta. Vedie ho kompetentný pracovník sociálneho úseku s cieľom zistiť požiadavky partnera.

2. Podľa povahy problému rozhodne, či sa jedná o základné sociálne poradenstvo alebo sú požiadavky takého charakteru, že nesúvisia so základným sociálnym poradenstvom, ale je potrebné špecializované poradenstvo.
3. Kompetentný pracovník sociálneho úseku objektivizuje reálne potreby klienta/občana najmä rozhovorom s klientom/občanom (zákonným zástupcom – opatrovníkom, pozorovaním, konzultáciami so zainteresovanými stranami. Zistenia zapíše do Záznamu zo základného sociálneho poradenstva.
4. Ak kompetentný pracovník sociálneho úseku po rozhovore a posúdení povahy problému zistí, že nie je schopný poskytnúť mu potrebné informácie, odporučí ho na inú inštitúciu (osobu).

Článok VI.

Posúdenie povahy problému

1. Kompetentný pracovník sociálneho úseku realizuje klasifikáciu problému spolu s klientom (*zákonným zástupcom – opatrovníkom*), objasňuje rôzne aspekty prezentovaného klientovho problému, aby klientovi (*zákonnému zástupcovi – opatrovníkovi*) bol jasný základný rámec problému pre pochopenie jeho príčiny a súvislostí a mohol sa rozhodnúť pre optimálne riešenie.
2. Po zistení, že klient (*zákonný zástupca – opatrovník*) potrebuje základné sociálne poradenstvo, pokračuje kompetentný pracovník sociálneho úseku činnosťou uvedenou v článku IV. Ak zistí, že klient (*zákonný zástupca – opatrovník*) potrebuje špecializované poradenstvo, postupuje sa podľa článku V.

Článok VII.

Poskytnutie sociálneho poradenstva

Základné sociálne poradenstvo

1. Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa tohto zákona (§ 19 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.).
2. V tomto kroku kompetentný pracovník sociálneho úseku na základe povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytne základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci, ak si to podľa jeho posúdenia vyžaduje povaha problému.

Základné druhy interných riešení:

- sociálne vzťahy klienta (so zamestnancami, spolubývajúcimi, rodinou, známymi),
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (vybavovanie úradných záležitostí),
- pomoc pri vybavovaní osobných dokladov,
- pri spisovaní a podávaní písomných podaní,

- vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku apod.,
- pomoc v rámci adaptačného procesu klienta,
- sociálne problémy (sociálno-ekonomické problémy),
- ťažké zdravotné postihnutie, zdravotné problémy.

3. **Základné sociálne poradenstvo** sa poskytuje každému občanovi bez ohľadu na to, či je prijímateľom sociálnej služby alebo nie. Preto môže nastúpiť priamo po vstupnom rozhovore.

V rámci základného sociálneho poradenstva sa hľadajú najprv možnosti interného riešenia problému, teda v rámci organizácie sociálnych služieb. V prípade, že sa takéto riešenie nájde a jedná sa o riešenie problému, kedy môžu byť návrhy zapracované so súhlasom klienta do Individuálneho plánu a programu sociálnej rehabilitácie. Informácie sa zapisujú do Záznamu zo základného sociálneho poradenstva.

4. **Špecializované sociálne poradenstvo**

V tomto kroku sociálny pracovník zistí príčinu vzniku, charakteru a rozsahu problému (problémov) fyzickej osoby, rodiny, alebo komunity a poskytne im konkrétnu pomoc prostredníctvom vybranej metódy:

- Tréningy a návčky s klientom (sociálny pracovník/inštruktor sociálnej rehabilitácie) učí klientov určité sociálne zručnosti potrebné pre odstránenie, či minimalizovanie klientovho problému.
- Tréningy odstránenia nevhodných návykov, či zmeny určitých vzorcov správania,
- Modelovanie situácií zo života na zvládanie,
- Systémová práca s rodinou,
- Skupinová práca,
- Komunitná práca

5. **Pomoc pri uplatňovaní práv**

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa zameriava najmä na:

- Poradenstvo pri vybavovaní úradných náležitostí,
- Pomoc pri vybavovaní osobných dokladov,
- Pomoc pri spisovaní a podávaní písomných podaní a vypisovaní tlačív, Pomoc pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme klienta.

Článok VIII.

Hľadanie externého riešenia

1. V prípade, že interné možnosti nedokážu vyriešiť vzniknutý problém, alebo je požadované iné riešenie zo strany partnera, ponúkne sa externé riešenie. To znamená, že ide o využitie iných služieb ako ponúka zariadenie.
2. Riaditeľ alebo sociálny pracovník môže sprostredkovať konzultácie klienta (zákonného zástupcu/opatrovníka) s odborom sociálnej pomoci na obci, mestskom úrade alebo na samosprávnom kraji, kde im budú poskytnuté ďalšie informácie alebo s inými inštitúciami, odborníkmi, či poskytovateľom sociálnych služieb, ak ho o to klient (zákonný zástupca/opatrovník) požiada.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica určuje postupy pri poskytovaní **sociálneho poradenstva**, platí pre všetky organizačné úseky ZpS a je záväzná pre všetkých zamestnancov ZpS Križovany nad Dudváhom.
 2. Vedúci všetkých úsekov zodpovedajú za:
 - dodržiavanie tejto smernice,
 - oboznámenie zamestnancov s touto smernicou.
 3. Pracovníci zodpovedajú za:
 - dodržiavanie tejto smernice,
 - za zaobchádzanie s touto smernicou tak, aby nedošlo k jej strate alebo poškodeniu.
- Všetci zamestnanci majú právomoc v prípade potreby podať spracovateľovi návrh na opravu, resp. zmenu tejto smernice. Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie.
4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom podpisu štatutára ZpS.
 5. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom so súhlasom štatutára ZpS.
 6. Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internetovej stránke www.zpskrizovany.sk
 7. **Príloha č. 1: Záznam sociálneho poradenstva**

Účinnosť tejto smernice je od 01.01.2025

**Schválila: PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.
riaditeľka ZpS**

Záznam sociálneho poradenstva

Osoba prvého kontaktu (Kto o poradenstvo požiadala).	
Žiadateľ o sociálnu službu(Pre koho).	
Základné sociálne poradenstvo: osobne <input type="checkbox"/> písomne <input type="checkbox"/> telefonicky <input type="checkbox"/>	Špecializované sociálne poradenstvo:

V Križovanoch nad Dudváhom dňa:

Poradenstvo realizoval: Štefunková S. Podpis:.....

Tóthová D. Podpis:.....

Kráľovičová K. Podpis:.....

Nováková O. Podpis:.....