

Smernica č. 17 /2024
Poskytovanie sociálnej služby prostredníctvom
metód, techník a prístupov sociálnej práce
a zásad poskytovania sociálnej služby

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Táto smernica bližšie určuje *postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a prístupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby* v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom (ďalej len „ZpS“), ktorá sú v súlade so zákonom č. 448/2008 Z .z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách).

Článok II.

Metódy a techniky sociálnej práce

V sociálnej práci je **metóda** spôsob, ako dosahujeme stanovený cieľ prostredníctvom vopred plánovanej činnosti. Tieto činnosti sú zamerané na prácu s jednotlivcom, so skupinou, s rodinou alebo komunitou. Pomocou metód sa snažíme analyzovať a riešiť sociálny problém. Sú to špecifické intervencie sociálneho pracovníka v rámci jeho profesionálnej praxe, ktoré zahŕňajú prípadovú alebo skupinovú sociálnu prácu, komunitné organizovanie, plánovanie, administratívu, politiku a pod. Metódy označujú celú činnosť kompetentného pracovníka s klientom od prvého stretnutia až po formálne ukončenie práce s ním.

Z hľadiska obsahovej analýzy metód musíme rozlišovať:

1. Cieľ sociálnej práce – podľa stanoveného cieľa vyberáme konkrétnu metódu
2. Cieľovú skupinu - na koho je cieľ zameraný
3. Aktérov – kto sa bude realizácie zúčastňovať
4. Postupy, spôsob činnosti na dosiahnutie cieľa.

Techniky sociálnej práce sú užšie a konkrétnejšie vymedzené. Ide o detailne popísaný postup kompetentného pracovníka v praxi prostredníctvom jeho zručností a znalostí v súlade s metódami na dosiahnutie vopred stanoveného cieľa. Môžeme povedať, že metóda je cesta k cieľu a technika ja prostriedkom na jeho dosiahnutie.

Cieľom metód a techník v sociálnej práci je:

- Zlepšovanie kvality života občanov
- Predchádzanie sociálneho vylúčenia
- Pomoc jednotlivcom , skupinám, komunitám v zlepšovaní sociálneho fungovania
- Pomoc, podpora, sprevádzanie, posilňovanie a zmocňovanie klientov a rozvoj ich potenciálu
- Pomoc pri riešení problémov v medziľudských vzťahoch
- Presadzovanie sociálnej zmeny
- Podpora sociálneho rozvoja a súdržnosti

Článok III. Prístupy v sociálnej práci

Výber metód a techník závisí vždy od rozhodnutia konkrétneho pracovníka, ktorý sa riadi svojimi skúsenosťami, presvedčením, intuíciou a vedomosťami.

Prístup v sociálnej práci je to, čo kompetentný pracovník uprednostňuje, čo mu je najbližšie v rámci teoretických konceptov.

Niektoré prístupy v sociálnej práci:

1. Prístup orientovaný na človeka
2. Behaviorálny prístup
3. Dynamický prístup
4. Experienciálny prístup
5. Úlohou orientovaný prístup
6. Systemický prístup
7. Eklektický a pod.

Článok IV. Konkrétne postupy práce s klientom v ZpS

Prípadová sociálna práca

V rámci prípadovej práce sa venuje maximálna pozornosť človeku, ktorý potrebuje sociálnu službu, pochopeniu jedinca, ale aj rodiny, či komunity. Jediniec má právo na starostlivosť, úctu, dôstojnosť a príležitosť vyjadrovať svoju individualitu.

1. Oboznámenie sa s prípadom: Ide o stanovenie problému prijímateľa sociálnej služby, zber informácií zo života prijímateľa sociálnej služby, ktoré by mohli pomôcť pri hľadaní príčin vzniku problému a usporiadanie týchto informácií. Pre úspešnú prácu s prijímateľom je potrebné získať o prijímateľovi čo najviac informácií. Dôležité sú informácie o jeho rodine, o ďalších blízkych ľuďoch, o sociálnom okolí, pracovnom živote. Tieto údaje môžu pomôcť pri odhaľovaní príčin problému prijímateľa. Pri analýze je využívaný anamnestický rozhovor, ktorý je potrebné viesť opatrne, aby prijímateľ nemal pocit výsluchu. Vhodnejšie je klásť prijímateľovi otvorené otázky o jednotlivých etapách jeho života, ubezpečovať sa o ich správnom pochopení a využívať doplňujúce otázky. Pre prehľadnosť a usporiadanie informácií o prijímateľovi možno hovoriť o osobnej, rodinnej, zdravotnej, školskej, pracovnej analýze a o analýze problému.

- **Prvý kontakt s prijímateľom sociálnej služby:** Kompetentný pracovník sa snaží pochopiť problém. S využitím spätnej väzby sa uisťuje, že prijímateľovi sociálnej služby porozumel. Po stanovení problému sa zisťujú očakávania prijímateľa sociálnej služby, ktoré môžu byť pri prvom stretnutí nereálne. Pokiaľ ide o klienta s viacerými problémami, určia sa priority riešenia jednotlivých problémov za aktívnej účasti prijímateľa sociálnej služby. To znamená, že sa začína riešením problému, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby najdôležitejší.
- **Analýza dokumentov:** Ďalším zdrojom informácií sú dokumenty, ktoré zaznamenávajú alebo dokladujú udalosti v živote prijímateľa sociálnej služby prípadne jeho činnosti, iných ľudí

z okolia prijímateľa sociálnej služby, či inštitúcií s priamym súvisom k prijímateľovi sociálnej služby. Rozoznávame dokumenty:

úradné, sú to dokumenty, ktoré vydala prijímateľovi sociálnej služby inštitúcia, organizácia a ktoré prijímateľ sociálnej služby alebo inštitúcia poskytla (rozhodnutia, potvrdenia, správy, posudky a iní ...)

súkromné, sú to dokumenty, ktoré nemajú oficiálny charakter, napríklad osobné záznamy prijímateľa, denník, poznámky, sociálna anamnéza od príbuzného (**vid'. Príloha č. 1 Sociálna anamnéza**) a podobne.

- **evidencia** je záverečnou fázou prvej etapy práce s prijímateľom. Sociálny pracovník zhodnotí získané informácie, pričom je dôležité rozlišovať od koho boli tieto informácie získané. V odbornej literatúre sa najčastejšie uvádzajú tri zdroje informácií a to:

Reálna evidencia – kompetentný pracovník si zaznamenáva skutočnosti o ktorých sa vie sám presvedčiť, že sa zakladajú na pravde,

Svedecká evidencia – ide o tvrdenia druhých osôb, napr. rodičov, detí, súrodencov, iných sociálnych pracovníkov v prípade, že prijímateľovi sa už poskytovala sociálna služba a pod.

Evidencia podľa okolností – tu patria všetky skutočnosti, ktoré nie sú zistené priamym pozorovaním alebo výpoveďou iných osôb. Napr. dojmy sociálneho pracovníka, či iných zamestnancov, ktorí prijímateľa poznajú.

2. Sociálne hodnotenie:

V druhej etape práce s prijímateľom sociálnych služieb prehodnocuje kompetentný pracovník údaje a informácie, ktoré získal o prijímateľovi. Stanovuje sociálnu diagnózu a spolu s prijímateľom vypracuje plán práce a metodický postup na dosiahnutie cieľa, teda uskutoční výber konkrétnych **metód sociálnej práce** (vid'. Smernica č. 8/2024 "Adaptačný proces", a smernica č. 13/2024 „ Individuálne plánovanie“)

- **sociálna diagnostika** je proces, ktorého výsledkom je sociálna diagnóza. Kvalitne vyhotovená sociálna anamnéza prípadu je pre sociálneho pracovníka vhodným východiskom pri sociálnej diagnostike a tvorbe sociálnej diagnózy. Cieľom diagnostiky je identifikovať problém prijímateľa, nájsť príčiny jeho vzniku, zistiť ako sa vyvíjal. Odborný pracovník vychádza pri tvorbe sociálnej diagnózy z objektívnych faktov a informácií. Stanovenie diagnózy je potrebné vnímať ako vyjasnenie pomenovanie problému prijímateľa.
- **plán práce a voľba pracovných metód** s prijímateľom je možné pripravovať dvoma spôsobmi: Plán práce vytvorí sociálny pracovník a tento je predložený prijímateľovi. Plán práce je vytváraný za účasti a spolupráce prijímateľa. Prijímateľ má možnosť aktívne sa podieľať na riešení svojho problému.

Prijímateľ sociálnej služby, by mal súhlasiť so všetkými časťami plánu, a je vhodné nechať plán práce otvorený, aby sa v ňom v prípade potreby mohli vykonať zmeny. Plán práce obsahuje zoznam všetkých ďalších možných účastníkov a to ako z okolia prijímateľa, tak aj odborníkov, ktorí by sa mohli do práce s prijímateľom zapojiť.

3. Sociálna intervencia:

Intervencia predstavuje samotnú prácu s prijímateľom sociálnej služby na základe metodického postupu, ktorý bol stanovený v rámci etapy sociálneho hodnotenia. Intervencia prebieha podľa vypracovaného plánu práce.

- **Sociálna terapia, rehabilitácia:** V sociálnej práci sa rozlišuje viacero typov terapeutických prístupov. Podľa Levickej ide o proces, ktorý je založený na dynamickej interakcii medzi prijímateľom a sociálnym pracovníkom. V tomto procese ide o formovanie názorov, presvedčení, postojov, citov a konania prijímateľa. Terapeutických prístupov je v súčasnom období veľké množstvo. Väčšina z nich si vyžaduje špecializovanú prípravu. Podľa terapeutického prístupu je možné hovoriť napríklad o realitnej terapii, behaviorálnej terapii a iných ... (vid'. smernica č. 12/2024 „ Sociálna rehabilitácia a záujmová činnosť“).
- **Poradenstvo: základné, špecializované (vid'. Smernica č. 11/2024 Sociálne poradenstvo).**
- **Individuálne plánovanie (vid'. Smernica č. 13/2024 Individuálne plánovanie).**

4. Zakončenie prípadu

- vyhodnotenie

Ukončenie – záverečná fáza prípadovej práce. Mala by nastať, keď je prijímateľ spokojný s tým, čo bolo urobené, a keď sociálny pracovník vidí jeho schopnosť poradiť si v rôznych situáciách (**vid'. Príloha č. 1 Formy a metódy sociálnej práce**).

Článok V.

Účel odborného zamerania prostredníctvom metód, techník a postupov pri poskytovaní sociálnej služby

Účelom zariadenia je poskytovanie sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách, kde je sociálna služba definovaná ako odborná, obslužná alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, zameraných na prevenciu vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopností fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti, zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby, riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny. Sociálne služby sú vykonávané najmä prostredníctvom sociálnej práce, s využitím postupov zodpovedajúcich poznatkov spoločenských vied a poznatkov o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.

Starostlivosť v zariadení sociálnych služieb je jednou z foriem riešenia nepriaznivej sociálnej situácie občanov odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby, ktorým nemožno poskytovať inú sociálnu službu v zmysle platnej legislatívy a uplatňujú sa vtedy, keď je vylúčené zotrvanie občana v jeho prirodzenom prostredí.

Cieľmi ZpS vo vyššie uvedených oblastiach je najmä:

- poskytovať sociálne služby podľa individuálnych potrieb klienta, v rozsahu a formou, ktorá zohľadňuje nevyhnutnú mieru podpory pre klienta,
- spolupracovať s rodinou klienta, podporovať vzájomný kontakt klienta s rodinou,
- služby poskytovať odborne, kvalifikovane s využitím moderných postupov a metód v jednotlivých oblastiach práce,
- pri poskytovaní služieb zdôrazňovať hodnotu každého klienta ako jedinečnej osobnosti, dbať na jeho ľudské práva, požiadavky a potreby a vypracovať systém hodnotenia spokojnosti klientov s poskytnutými službami.

Sociálne služby v ZpS sú poskytované formou vykonávania odborných, obslužných a ďalších činností. Na dosiahnutie účelu a odborného zamerania zariadenia zamestnanci pri svojej činnosti využívajú

poznatky v oblasti metód sociálnej práce. Sociálna práca je špecifická činnosť, ktorá smeruje k zlepšeniu vzájomného prispôsobovania jednotlivcov, skupín a sociálneho prostredia, v ktorom žijú, a k rozvíjaniu sebaúcty a vlastnej zodpovednosti s využitím potenciálu jednotlivcov, medziľudských vzťahov a zdrojov poskytovaných spoločnosťou, bez ohľadu na vek, pohlavie, sexuálne preferencie, sociálnu príslušnosť, zdravotné postihnutie, rasu, kultúru, vierovyznanie a pod. ...

Vyššie uvedené ciele sú dosahované prostredníctvom sociálnej intervencie, ktorá predstavuje vlastnú prácu s klientom na vyriešení jeho situácie. Spočíva vo vedení klienta k svojpomoci, v snahe o obnovenie dôvery klienta vo vlastné schopnosti. Pracovníci v priamom kontakte sú zodpovední za nájdenie spôsobu takých riešení, ktoré sú pre klienta prínosom.

Hlavné znaky intervencie:

1. právo klienta na riešenie vlastného problému v rámci jeho možností a schopností,
2. akceptácia klienta takého aký je. Viera, že klient je schopný zmeny a nápravy vlastnými silami,
3. hľadanie siných stránok klientovej osobnosti,
4. mlčanlivosť v osobných veciach klienta,
5. Je zodpovedný pred klientom, pred sebou samým, pred spoločnosťou a pred profesionálnou obcou.
6. novinky treba používať v zhode so stanovenými cieľmi práce, nové informácie, ktoré môžu mať pre klienta význam je povinný sprístupniť.

Článok VI.

Metódy sociálnej práce využívané v podmienkach ZpS

Základnými metódami sú rozhovor a pozorovanie. Pracovník sa opiera o svoje komunikačné zručnosti, zapája klienta do rozhovoru a aktívne ho počúva. Zohráva úlohu komunikátora aj recipienta, kladie vždy iba jednu otázku. Pri prvom kontakte musí ovládať aj techniku topenia ľadov, čiže techniky na odstraňovanie prirodzených rozpakov, obáv na strane klienta. Základným princípom je vybudovanie dôvery vo vzťahu pracovník – klient. Je dôležité hneď na začiatku spolupráce angažovať klienta na riešení jeho problému.

1. **Individuálna sociálna práca** – rozhovor, pozorovanie, aktívne počúvanie, analýza informácií od klienta.
2. **Skupinová sociálna práca** – cieľom je rozvoj skupiny, rozvoj osobnosti členov skupiny, pomoc členom skupiny dosiahnuť ich individuálny cieľ spojený s ich prácou v skupine (vyriešiť ich problém). Pri práci so skupinou využívame najmä skupinovú dynamiku – je to súhrn všetkých procesov a zmien, ktoré sa odohrávajú počas existencie a práce skupiny.

Základné metódy:

- **Metóda rozhovoru a metóda pozorovania:** Metódou rozhovoru s klientom a pozorovaním jeho správania získavame informácie o aktuálnom stave klienta, o jeho problémoch, o spôsobe života, anamnéze, údaje o domácom prostredí, v ktorom žil, o jeho príbuzných a pod. Tieto informácie umožňujú kompetentnému pracovníkovi pochopiť klientove problémy, spoznať, aký je človek, aké je jeho správanie, aké má predstavy o svojom živote a motiváciu svoje problémy riešiť. Bezprostredným cieľom je zhodnotenie informácií a určenie ďalšieho kroku pri riešení klientovho problému.

- **Metóda povzbudenia:** Ak je klient v neistote, napätý a nevie, či bude akceptovaný, je potrebné klienta povzbudiť, oceniť jeho prvý krok a uistiť ho, že jeho problémy budú vyriešené. Táto metóda je vhodná pri mlčanlivých, introvertných klientoch.

- **Realitná metóda:** Cieľom je viesť klientov k tomu, aby jednali realisticky. Aby zhodnotili svoje správanie (či je správne alebo nesprávne), či je v súlade so spoločenskými a právnymi normami. Je potrebné vhodným prístupom pomôcť klientovi akceptovať reálny svet a uspokojiť jeho potreby.

- **Metóda ventilácie:** Klienti prichádzajú individuálne za sociálnym pracovníkom, kľúčovým pracovníkom alebo pracovníkom, ktorému dôverujú, aby mohli hovoriť o svojich ťažkostiach. Ventiláčna konzultácia pomáha odbúravať napätie zo stresovej situácie.
- **Metóda opakovania činnosti:** Častým vykonávaním danej činnosti sa zapojí do zapamätania motorika svalov, vizuálne vnímanie toho, čo robíme, zapojenie emócií. Súčasným pôsobením viacerých podnetov na mozog vznikne silná, dlhodobá pamäťová stopa. Ak danú činnosť klient vykonáva samostatne a opakovane, pamätá si ju dlhšie. Cieľom tejto metódy je pomôcť klientovi nacvičovaním a opakovaním každodenných činností zachovať alebo rozvíjať jeho zručnosti. Príklady:
 - Tréning pamäti, nácvik sebaobslužných činností, nácvik manipulácie s peniazmi, nácvik práce s kompenzačnými pomôckami a podobne.
- **Metóda s prvkami ergoterapie:** Ergoterapia je terapeutický postup, ktorý využíva špecifické diagnostické a liečebné metódy, postupy pri terapii jedincov každého veku s rôznym typom postihnutia, ktorí sú trvale alebo dočasne fyzicky, psychicky zmyslovo alebo mentálne postihnutí. Úlohou tejto metódy je dosiahnutie sebestačnosti v bežných denných aktivitách a voľno-časových činnostiach. Môžeme sem zaradiť nácvik hrubej a jemnej motoriky, rozvoj zmyslovej percepcie, zlepšovanie sústredenia a pozornosti, rozvoj kognitívnych funkcií a podobne. Táto metóda sa využíva pri rôznych činnostiach ako napr. :
 - remeselná činnosť ako sú ručné práce, práca s rôznym materiálom, výtvarná činnosť ...
 - spoločenské hry ako napr. stolové, kartové, logické, pamäťové, vzdelávacie atď. ...
 - športové a pohybové aktivity ako napr. vychádzky, práce v záhrade ...
 - z ostatných činností to je napr. premietanie filmov, čítanie časopisov, kníh a pod. ...
- **Metóda pozitívneho príkladu:** Pozitívny príklad slúži ako motivácia klientov, ktorí potrebujú povzbudenie a inšpiráciu pri vykonávaní rôznych činností alebo aktivít. Cieľom tejto metódy je dosiahnuť u klienta opakovanie správania, vykonávanie činností podľa želania vzoru alebo príkladu. Príklady: - rozhovor s klientom, aktivity s prvkami biblioterapie, čítanie príbehov, nácvik sebaobslužných činností, nácvik sociálnej komunikácie, vedenie k udržiavaniu poriadku a podobne.
- **Metóda pozitívneho pôsobenia:** Metóda je zameraná na odvádzanie pozornosti od melanchólie, skepsy a depresie. Cieľom tejto metódy je vytváranie pozitívnej nálady, sústredenosť sa na silné stránky prijímateľa sociálnej služby a kladné nazeranie na život. Sociálny pracovník uplatňuje humánnu záujem o ľudí, ich individuálne osudy a problémy, empatický prístup, asertívne správanie a prejavuje pochopenie a toleranciu. Metódu pozitívneho pôsobenia využívame napr. :
 - spoločenské hra ako napr. kartové, pamäťové, stolové, vzdelávacie hry
 - športové hry a pohybové aktivity ako napr. hádzanie loptou, triafanie šípok do terča, zhadzovanie plechoviek loptičkou, brigády v zariadení, práce v záhrade, vychádzky ...
 - vedomostné súťaže ako napr. kvízy, hádanky, hádanie meno – mesto – zviera - vec, tajničky – krížovky...
 - tanečné zábavy, účasť na spoločenských akciách ...
 - psychoedukácia, biblioterapia, muzikoterapia ...
- **Metóda motivácie:** Motivácia je špecifické pôsobenie, ktorým sa udržuje záujem prijímateľa sociálnej služby o určitú činnosť. Ide o vnútornú aktivizáciu jednotlivca vyplývajúcej z jeho potrieb, upriamenej na uspokojovanie týchto potrieb. Cieľom je udržiavať pozornosť, záujem a povzbudzovanie jednotlivca. Metódou motivácie vyvolávame, usmerňujeme a udržujeme ľudskú aktivitu. Metódu motivácie využívame napr. :
 - motivačné rozprávanie - rozhovor, motivačná výzva, povzbudenie, kritika, výklad, besedy ,,,
 - demonštrácia - premietanie filmu, ukážky, obrázky, umelecké výstavy, memory box ...
 - didaktické hry – rébusy, doplnovačky, tajničky ...
 - ergoterapia, psychedukácia, muzikoterapia ...
- **Metóda podpory kreativity:** *Sociálizácia klientov zábavnou formou*, podľa individuálneho záujmu a schopností klientov, *Sebarealizácia, estetické cítenie*, rozvoj tvorivého myslenia, nových skúseností, *Stimulácia jemnej motoriky a grafomotoriky*.
- **Metóda pestovania záľub a koníčkov:** Pestovanie koníčkov a záľub má blahodarne účinky, klienti si udržiavajú dobrú duševnú, telesnú a mentálnu pohodu. Zlepšuje sa celková mobilita, komunikácia

a socializácia, znižuje sa hladina stresu, podporuje uvoľnenie a relaxáciu, pre mnohých obľúbenú činnosť. Práce v záhrade, vyšívanie, pletenie, maľovanie ...

- **Metóda pozitívneho sociálneho začlenenia:** Metódu využívame pri adaptácii klienta na sociálne zariadenie. Proces zmeny životnej situácie klienta býva sprevádzaný radom negatívnych emócií ako strach, neistota, pocit opustenosti atď., ktoré sťažujú interakciu klienta s okolím. V procese soc. rehabilitácie sa zameriavame na základné potreby ako je istota, bezpečie, súkromie, dôvera a sebadôvera, ľudské kontakty a komunikácia. Cieľom je pomôcť klientovi získať vnútorný pokoj, nové ľudské kontakty, odhaliť možnosti, nájsť životný optimizmus a posilniť jeho dôveru v pozitívne očakávania. Využívame individuálny rozhovor, prácu s autobiografickým portrétom.

- **Metóda tvorivej aktivity:** Metódu využívame na posilnenie rozvoja osobnosti, podporuje pozitívne hodnotenie seba, sebazpoznanie, rozvoj kreativity, zlepšuje motoriku. Medzi tvorivé aktivity zaraďujeme napr. hranie scénok, kde je vopred určený scenár, rozvoj komunikácie, tvorivosti, nacvičovanie tanečných vystúpení výtvarné aktivity ako je kreslenie, maľovanie, koláže, modelovanie z hliny a pod.

- **Metóda aktivizácie zmyslov:** Je metóda, ktorou prostredníctvom zmyslovej aktivizácie vyvolávame spomienky, prebúdzame pamäť a umožníme verbálnu a neverbálnu komunikáciu s cieľom uspokojenia potrieb.

Zahŕňa: - **Tréning pamäti** – je preventívny program na posilňovanie pamäti a vitality, ktorý vedie k nezávislosti, prevencii depresívnych nálad a prevencii osamelosti. Cieľom je využiť techniky tréningu pamäti pre lepšiu pamäť v každodennom živote, stimulovať rôzne oblasti mozgu, posilniť jednotlivé druhy pamäti, zvýšiť sebedôveru klientov, zvládanie techník a stratégií pre lepšie zapamätávanie, zvýšenie schopnosti zvládať problémy každodenného života, získanie presvedčenia, že úbytok pamätových schopností je možné obmedziť, ak je pamäť primárne využívaná, naučiť sa starať o vlastnú pamäť tak, ako o svoje zdravie.

- **Kognitívny tréning** – je cieleňá stimulácia mozgových funkcií so zameraním na viaceré kognitívne schopnosti – pamäť, myslenie, úsudok, reč. Jedná sa o aktivizáciu osôb s poruchami pamäti a nedostatkom schopnosti učenia sa v dôsledku ochorenia na Alzheimerovu chorobu, či iné formy demencie. Cieľom je aktivizácia kognitívnych schopností, pravidelným mentálnym cvičením udržať kognitívne schopnosti na aktuálnej úrovni, možnosť nadviazať sociálne kontakty.

- **Metóda s prvkami muzikoterapie:** Metóda založená na liečení hudbou. Využíva medziľudský zvukový priestor a hudbu za účelom zlepšenia, stabilizovania alebo znovuobjavenia zdravia, na zlepšenie medziľudských vzťahov, rozvoj komunikácie, sociálnych interakcií, sebaujadrenia, osobný a duchovný rozvoj, zvýšenie kvality života a zvládanie stresu. Hudba sa využíva na zlepšenie stavu klienta, jeho psychickej fyzickej situácie. Metódu využívame pri rôznych aktivitách – počúvanie rôznej hudby, hranie na hudobný nástroj, spev, vyťukávanie rytmu, hranie na netradičné, etnické nástroje ...

- **Metóda duchovnej terapie:** Metóda, ktorá sa zameriava na posilnenie duchovnej stránky klienta i na zlepšenie medziľudských vzťahov, rešpektovanie vierovyznania a rešpektovanie potreby niečomu veriť. Metódu využívame v rámci rôznych činností – zúčastňovanie sa bohoslužieb v zariadení, prijímanie eucharistie v zariadení za účasti kňaza, návštevy kaplnky v zariadení, čítanie Biblie, čítanie kníh, počúvanie rádia a pozeranie TV s náboženskou tematikou, návšteva pútnických miest ...

- **Metóda aktívneho pohybu:** Metóda je založená na pohyboch, ktoré vykonáva klient sám alebo za pomoci fyzioterapeuta. Využíva sa na zlepšenie pohybu, a precvičovanie celého tela.

- **Metóda s prvkami arteterapie:** Metóda, ktorá využíva na liečbu výtvarné umenie. Zameriava sa na rozvoj tvorivých schopností. Umožňuje uvoľnenie pocitov, napomáha k ich zvládaniu a načerpaniu novej energie.

- **Metóda plánovania zážitkov a radosti:** Podstatou metódy je podpora tvorivosti v plánovaní a organizovaní aktivít pre klientov. Plánovanie výletov, aktivít v zariadení, filmových posedení, vystúpení v súlade s návrhmi klientov.

- **Persuázia:** Metóda ovplyvňovania, presvedčania. Je založená na verbálnom a neverbálnom pôsobení. Začína sa vymedzením argumentov potrebných na ovplyvňovanie presvedčovaného.

- **Klarifikácia:** Je metóda racionálne orientovaného poradenstva. Technika na objasňovanie, vysvetľovanie situácie, príčin jej vzniku, vrátane stručného načrtnutia prognózy a možnosti riešenia.

- **Metóda posilňovania a zmocňovania:** Metóda zameraná na podporu a posilňovanie kontroly nad vlastným životom. Ide o pomoc klientom, aby získali väčšiu moc nad svojimi životmi a životnými podmienkami.

Ďalšie činnosti: ZpS Križovany nad Dudváhom poskytuje svojim klientom aj možnosť ďalších činností, ktoré zvyšujú kvalitu a komplexnosť poskytovaných sociálnych služieb. Ide o aktivity s prvkami arteterapie, muzikoterapie, biblioterapie, dramaterapie, tanečné aktivity, uspokojovanie spirituálnych potrieb.

Článok VII.

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica *určuje postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a prístupov sociálnej práce a zásad pri poskytovaní sociálnej služby*, 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: Formy a metódy sociálnej práce

Účinnosť tejto smernice je od 01.01.2025

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

Formy a metódy sociálnej práce

Základné formy:

- sociálna práca s jednotlivom
- so skupinou
- s rodinou
- s komunitou

Druhy sociálnej práce:

- ambulantná
- terénna
- pobytová

Základné metódy:

- pozorovanie
- rozhovor
- analýza materiálov
- krízová intervencia
- poradenstvo (základné, špecializované)
- sociálna diagnostika
- individuálne plánovanie
- sociálna rehabilitácia a i.

Prístupy v sociálnej práci:

- orientovaný na človeka
- behaviorálny
- dynamický
- úlohou orientovaný
- systémový
- eklektický a pod.

Prípadová sociálna práca

1. Oboznámenie sa s prípadom (osobne, telefonicky, mailom).
 - Prvý kontakt so žiadateľom o sociálnu službu
 - Analýza dokumentov

- Evidencia
- Základné poradenstvo

- 2. Sociálne hodnotenie
 - Sociálna anamnéza
 - Diagnostika
 - Voľba metód
 - Plán činností

- 3. Intervencia:
 - Sociálna rehabilitácia
 - Poradenstvo
 - Individuálne plánovanie

- 4. Zakončenie prípadu
 - vyhodnotenie

Najčastejšie využívané metódy sociálnej práce v rámci individuálneho plánovania v ZpS:

- Pozorovanie
- Rozhovor
- Metóda povzbudenia
- Realitná metóda
- Metóda ventilácie
- Opakovania činností
- Metóda pozitívneho príkladu
- Motivácie
- Metóda s prvkami ergoterapie, muzikoterapie, animoterapie...
- Duchovná terapia
- Metódy nácviku zručností
- Metóda tréningu
- Persuázia
- Klarifikácia
- Metóda posilňovania a zmocňovania a i.