

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------



**Smernica č. 3.3/2020**  
**Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC**  
**JUŽNÁ TRIEDA Č. 23, 040 01 KOŠICE**

<b>Číslo spisu:</b>	
<b>Účinnosť od:</b>	01. 01. 2020
<b>Kľúčové slová:</b>	Pravidlá riešenia krízových situácií
<b>Záväznosť pre:</b>	zamestnancov PO PSC, Košice
<b>Zrušuje sa interný predpis:</b>	

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <p style="text-align: center;"><b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b></p>	Číslo smernice 3.3/2020
---	--	----------------------------

## Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	PhDr. Daniela Jároši		
<b>Schválil</b>			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------

**Prevádzkový poriadok – Pobočka, PSC**  
**Južná trieda č. 23, 040 01 Košice**

Spracovaný podľa ustanovenia **210 VYHLÁŠKA Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky z 30. mája 2016, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia v náväznosti na § 62 písmeno f) zákona č 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.**

**Identifikačné údaje prevádzkovateľa sociálnej služby**

**Názov zariadenia:** Psychosociálne centrum - pobočka

**Adresa:** Južná trieda 23, 040 01 Košice

**Prevádzkovateľ:** Psychosociálne centrum

**IČO:** 31996361

**Štatutár:** Mgr. Beáta Horváthová

**Vedúci sociálneho úseku:** Mgr. Ľubomír Soľák

**Tel. číslo:** +421 915 838 795, 055/69 86 249

**Mail:** [znb@pscentrum.sk](mailto:znb@pscentrum.sk)

**Tel. číslo pobočka:** 055/67 84 520

**Mail pobočka:** [juznatrieda@pscentrum.sk](mailto:juznatrieda@pscentrum.sk)

**I. Spôsob práce s klientom**

**Na pobočke sa poskytuje základné sociálne poradenstvo ako aj špecializované sociálne poradenstvo pre občanov s nepriaznivým zdravotným stavom, seniorov a nezamestnaných.**

**Aktivity, metódy a formy práce s klientom:**

Sociálne poradenstvo je nástrojom „nielen“ pomoci pri riešení problému, ale i formatívnej podpory a starostlivosti o človeka a o rozvoj jeho osobnosti. Podstata je v aktivizácii klienta pri riešení sociálne nepriaznivej situácie a v rozvoji jeho osobnosti, v osvojení si a prehĺbení žiaducich kvalít osobnosti v priebehu poradenskej intervencie. Klient je vedený k rozvoju jeho osobnosti, k pozitívnej zmene v jeho vlastnostiach (vedomostiach, schopnostiach, zručnostiach, spôsobilostiach), poradca facilituje (podnecuje, umožňuje, uľahčuje) klientove učenie sa v záujme riešenia problému a uplatnenia v živote napr. aj aktivizáciou samoriadeného riešenia problémov:

1. Uchopenie a definícia problému z hľadiska klienta a nie poradcu.
2. Rozlíšenie medzi rolou a záujmami poradcu a klienta.
3. Hľadanie cesty riešenia v procese komunikácie (interakcia)

**Východiská pri špecializovanom sociálnom poradenstve:**

– *Sociálno-andragogické poradenstvo* – podporuje vzdelávanie a učenie sa dospelých, aktivizuje dospelého človeka predovšetkým v kontexte prijatia zodpovednosti za vlastné učenie, ktoré je v prostredí neustálych zmien nástrojom na zvládanie požiadaviek života, v záujme prevencie a zvládania situácie či riešenia konkrétneho sociálneho problému (samotný klient disponuje zdrojmi pre aktívnu účasť na riešení problémovej situácie aktuálne, ale aj perspektívne do budúcnosti na zlepšenie svojej životnej situácie a pripravenosť riešiť možné vznikajúce problémy vlastnými silami).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <p style="text-align: center;"><b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b></p>	Číslo smernice 3.3/2020
---	--	----------------------------

– *Sociálno-edukačné poradenstvo* – zamerané na prevenciu a riešenie výlučne sociálnych a edukačných problémov klientov (v sociálno-andragogickom kontexte dospelých a seniorov), a to predovšetkým poradenskými metódami, technikami, stratégiami a nástrojmi uplatňovanými najmä v oblasti (sociálnej) andragogiky, geragogiky a sociálnej práce. Sociálny poradca pri riešení problému vedie svojho klienta k rozvoju jeho osobnosti, facilituje jeho učenie sa v záujme riešenia problému, nastolenia pozitívnej zmeny v jeho živote, zlepšenia sociálneho fungovania a rozšírenia možností jeho uplatnenia v živote (podnecuje klientove učenie sa v prospech riešenia problému, rozvoj tých kvalít osobnosti, ktoré sú z hľadiska riešenia problémovej situácie, zlepšenia jeho sociálneho fungovania a rozšírenia možností jeho uplatnenia v živote užitočné).

### **Využívanie poradenských smerov v sociálnom poradenstve:**

– napr. psychodynamický, behaviorálny, kognitívne orientovaný, humanistický – aplikované bez priamej väzby ku konkrétnemu poradenskému smeru, ktoré bude bežnou súčasťou metodiky práce poradcu (napr. rozhovor, akceptácia a pod.), metódy sú založené na kombinácii vedenia (usmerňovania) klienta a na facilitácii (podporovaní, uľahčovaní) jeho učenia v smere dosiahnutia pozitívnych zmien v prežívaní a správaní dospelého človeka, rozvoja tých kvalít osobnosti, ktoré sú významné z hľadiska riešenia problémovej situácie (napr. objasňovanie, povzbudenie, posilnenie, nácvik, cvičenie, výcvik, modelovanie, hranie rolí).

### **Formy práce s klientom:**

– ambulatná individuálna (ak je to vhodné aj skupinová s rodinou, blízkym okolím a komunitou)  
 – terénna (v prirodzenom prostredí klienta v špecifických prípadoch alebo sprevádzanie)

### **Základné metódy využívané v sociálnom poradenstve:**

– informácia, rady, odporúčania, objasňovanie, ventilácia, povzbudenie, posilnenie, odradenie, interpretácia, nácvik (cvičenie), modelovanie, hranie rolí, konfrontácia, analógia

### **Z hľadiska aktivizácie zúčastnených**

– *Monologické metódy* – napr. prednáška, opis, rozprávanie, vysvetlenie, úvodné poskytovanie informácií (poradca poskytuje klientom/ klientovi konkrétne dôležité informácie – poznatky)  
 – *Dialogické metódy* – usmerňovanie vývoja komunikácie otázkami, pokynmi, radami a pod. k relevantnosti obsahu smerom k objasňovaniu podstaty problému a možnostiam jeho riešenia (obe strany sú vo vzájomnej interakcii, poskytujú si vzájomne informácie, ktoré postupne objasňujú a riešia spravidla konkrétny problém a špecifikujú sa klientovi predstavy a želania/ciele)

### **Z metodologického hľadiska využívame metódy a techniky podľa účelu:**

– na zhromažďovanie, overenie, spracovanie údajov (napr. pozorovanie, analýza dokumentov, rozhovor a pod.)

### **Z hľadiska procesu jednotlivých etáp práce s klientom:**

1. *etapa kontaktu s klientom* – využívanie metódy pozorovania a rozhovoru, podľa typu:  
 – informačný, ventilačný, motivačný, persuzívny, hodnotiaci, podporný, poradenský, diagnostický, klarifikačný  
 2. *etapa diagnostická* – práca s metódami sociálnej diagnostiky na základe spracovanej anamnézy rodinnej, sociálnej, zdravotnej, školskej/profesijnej a mapy správania klienta pri využívaní diagnostických metód:  
 – štandardizovaná diagnostika  
 – činnostná diagnostika  
 – analýza materiálov

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------

– diagnostika pomocou vecí

– bilančná diagnostika

– diagnostika potenciálu klienta

3. *etapa spracovania plánu sociálnej terapie* – zostavenie poradenského plánu, individuálneho plánu rozvoja osobnosti klienta, zahŕňajúci konzultácie, intervencie podľa stanoveného cieľa, nácviky zručností podľa individuálnej disponibilít a potrieb klienta, zvolíme vhodné formy a metódy práce.

4. *etapa sociálnej terapie* – využívanie postupov a techník s cieľom mobilizovať zdroje v klientovi a v jeho okolí:

– tréning práca s peniazmi (plánovanie hospodárenia s peniazmi ako príjem – výdavky – šetrenie, priority, splátkový kalendár na zbavenie sa dlhov, zamedzenie vytvárania nových dlhov, atď.)

– tréning komunikačných zručností

– podpora rodičovských zručností (vývojové potreby dieťaťa, predškolská a školská dochádzka, obdobia vzdoru, puberta atď.)

– modelovanie „Nácvik prijímacieho pohovoru do zamestnania“ (možnosť dopredu sa pripraviť na prijímací pohovor do zamestnania, silné a slabé stránky, očakávania, ohrozenia atď.)

– úprava rodinného prostredia a rodinných vzťahov

– tréning každodenných zručností

– usporiadanie sociálneho prostredia s cieľom zlepšiť sociálne schopnosti a rozvíjať vzťahy medzi jeho účastníkmi

– sociálna interakcia (vzájomné pôsobenie jedného človeka na druhého podporujúce vytvorenie základných ľudských charakteristík)

– základy pre zvládanie konfliktov (optimálny spôsob zvládania konfliktných situácií na úrovni prežívania i na úrovni poznatkov o ňom)

– zvládanie záťažových situácií (hľadanie optimálneho spôsobu vyrovnania sa so záťažovou situáciou)

5. *etapa overovania výsledkov sociálneho poradenstva a terapie pomocou:*

– metódy štúdia jednotlivých prípadov (kazuistika, prípadová štúdia)

– katamnézy po ukončení prípadu je realizovaný formou osobného stretnutia, alebo telefonického resp. emailového kontaktu

**Okrem vyššie uvedených metód** sa budú využívať aj ďalšie **špecifické nástroje** pre prácu v sociálnom poradenstve s klientom – informácia, distribúcia, klarifikácia, povzbudenie, interpretácia, tréning, koučing, mentoring, hranie rolí, relaxačné techniky, modelovanie, konfrontácia, reflexia, persúázia, sociálna asistancia.

**Ďalšie metódy a nástroje** – akčné plánovanie, aktivizácia klienta (napr. pomocou kariérneho individuálneho plánu), Swot-analýza (napr. metóda ceruzka a papier alebo priamy rozhovor na otázky), spätná väzba, dotazník, prípadová štúdia, odporúčenie na iné odborné služby

### **Ostatné aktivity:**

V rámci výkonu odbornej činnosti vykonávame aj prezentáciu tejto činnosti napr. na Parlamente seniorov (MČ Košice – Juh), na výchovno-vzdelávacích programoch a rôznych aktivitách organizácie. Súčasťou aktivít budú aj rôzne preventívne programy.

V rámci odbornej činnosti bude využívaná úzka spolupráca s inými inštitúciami a odborníkmi (napr. zamestnanci iných sociálnych služieb, ÚPSVR SPOD a SK, psychológovia a psychiatri a pod.).

## **II. Podmienky prevádzky, zásady bezpečnosti ochrany zdravia zamestnancov**

### **Dispozičné riešenie**

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------

Miesto výkonu sociálnej odbornej činnosti sa nachádza blízko centra mesta Košice. Jeho umiestnenie je situované v blízkosti zastávky mestskej hromadnej dopravy. Prístup k priestorom poradne je riešený bezbariérovým chodníkom zo všetkých strán. Parkovanie je riešené priľahlým parkoviskom pre návštevníkov lokality.

Nebytové priestory, určené na výkon odbornej činnosti, sú priamou súčasťou bytového domu, v ktorom sú nájomné malometrážne byty pre seniorov mesta Košice.

Umiestnenie poradne je na prízemí so samostatným vstupným vchodom. Vchod je zabezpečený dvoma vstupnými dverami (exteriérové) so zámkami.

Priestory sú majetkom Mesta Košice spravované mestským podnikom BPMK, a. s. po čiastočnej rekonštrukcii (plastové okná, bezbariérový vstup v celých priestoroch). Mimo administratívnych hodín je priestor chránený bezpečnostným systémom. Zároveň je vstup klienta zabezpečený kamerovým systémom (vrátnikom), ktorý umožňuje poradcovi zhodnotiť situáciu pred prácou s klientom v priestoroch poradne.

### **Dispozičné riešenie poradne (80,90 m<sup>2</sup>):**

- **Vstupná hala – čakáreň** (bezbariérová rampa, vybavená nábytkom na sedenie, vešiakovou zostavou a skrinkou na topánky)

- **Hlavná administratívna kancelária** – priestor využívaný pri základnom poradenstve a podávaní bežných informácií (vybavená počítačom, tlačiarňou s možnosťou kopírovania a skenovania, pevnou linkou a internetom, formálnym kancelárskym nábytkom a pod.).

- **Poradenská miestnosť** – pre klientov v dlhodobej starostlivosti, zariadenie je útulné a menej formálne z dôvodu priestoru na vzájomnú ale profesionálnu dôveru z pohľadu „poradca a klient“ (vybavená notebookom pripojeným na internet). Pri špecializovanom poradenstve má významnú mieru priestor, v ktorom sa odborná činnosť vykonáva.

- **Konferenčná miestnosť s kapacitou do 15 osôb** – využívaná na skupinové aktivity formálneho, preventívneho charakteru, ale v prípade potreby i priamej sociálnej práce s rodinou alebo skupinou (vybavená pracovnými stoličkami, stohovateľnými stoličkami a tabuľou flipchart).

**Súčasťou priestorov je aj kuchynský kút** (chladnička, varná kanvica, mikrovlnná rúra s možnosťou prípravy teplých nápojov), **malá kúpeľňa (pitná voda) s toaletou**, ktorá je k dispozícii aj klientom. Pripojenie je na teplú a studenú vodu, s odvádzaním odpadových vôd.

V priestoroch sa nachádza lekárnička so základnou výbavou a hasiace prístroje podľa platných predpisov PO a BOZP.

### **Technicko-prevádzkové podmienky**

Vstupná hala, administratívna a poradenská miestnosť spolu s konferenčnou miestnosťou sú vybavené štandardným účelovým nábytkom pre poskytovanie základného a špecializovaného sociálneho poradenstva.

### **Zoznam majetku:**

Názov	Počet	Názov	Počet	Názov	Počet
Počítačová zostava	1	Kreslo čalúnené	2	Polička na stenu	2
Tlačiareň multifunkčná	1	Kartotéka kovová uzamykateľná	1	Korková tabuľa	2
Notebook Lenovo	1	Skriňa uzamykateľná	1	Ventilátor	1

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice 3.3/2020
---	---	----------------------------

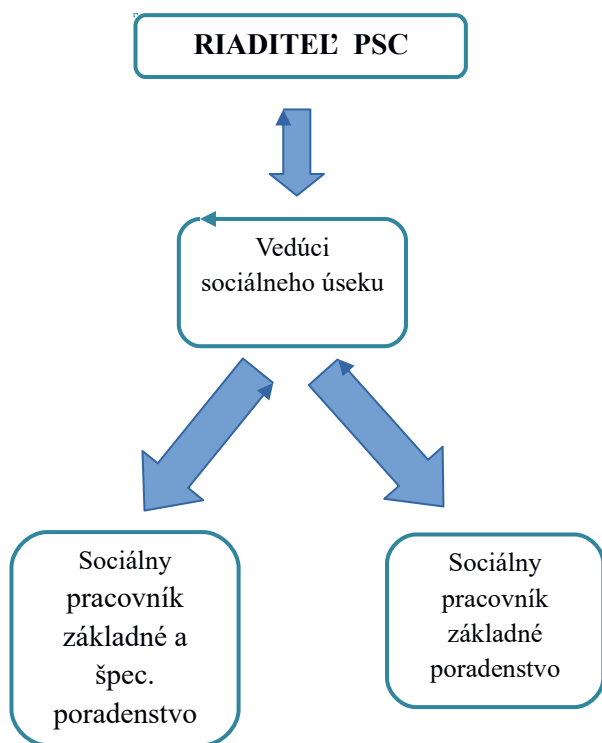
Skartovačka	1	Regál policový	1	Konvektor	2
Router Wifi Dlink	1	Regál so sklom	1	Chladnička	1
Videotelefón/vrátnik	1	Skrinka police/sklo	1	Mikrovlnná rúra	1
Telefonický aparát PL	1	Kontajner malý	1	Varná kanvica	1
Mobilný telefón	1	Stojanová lampa	1	Práčka	1
Stôl pracovný	3	Stolová lampa	1	CD prehrávač	1
Stôl kancelársky	3	Stoličky otáčavé	1	Alarm – siréna	1
Stôl písací	1	Stôl konferenčný	3	Hasiaci prístroj P	3
Kontajner pod stôl	2	Stojanový vešiak	1	Hasiaci prístroj S	1
Stolička (stohovateľná)	18	Vešiaková zostava	2	Tabuľa Flipchart	1
Kancelárske kreslo	2	Botník	1	Koberec	70 m2

Podlahu miestností tvorí koberec. Na odkladanie vrchného ošatenia slúži chodba na ktorej je umiestnený vešiak.

Všetky miestnosti sú zabezpečené elektrickou energiou a pripojením na ústredné kúrenie. V priestoroch je „Prísny zákaz fajčenia“.

### Personálna a časová organizácia prevádzky

#### Organizačná štruktúra pobočky Psychosociálneho centra – Južná trieda č. 23 Košice



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------

Odborné činnosti na pobočke Psychosociálneho centra na Južnej triede č. 23 v Košiciach poskytujú dvaja sociálni pracovníci, obaja s VŠ vzdelaním I. alebo II. stupňa v odbore sociálna práca s požadovanou praxou v danej oblasti.

### **Prevádzkové hodiny poradne:**

**Pondelok až piatok – od 7,30 do 15,30 hod.**

#### **Zásady ochrany zdravia zamestnancov**

##### **Zamestnanci sú povinní:**

1. dodržiavať predpisy a pokyny bezpečnosti práce a dodržiavať pracovné a technologické postupy aby nedošlo k úrazu,
2. zúčastňovať sa na všetkých školeniach v záujme zvyšovania bezpečnosti práce,
3. dodržiavať všetky predpisy, príkazy a zákazy ustanovené v tomto prevádzkovom poriadku,
4. dodržiavať pokyny pri práci s plynovými a elektrickými spotrebičmi,
5. poškodené pracovné pomôcky dať na vyradenie vedúcemu zariadenia,
6. oboznámiť vedúceho pracovníka s každým aj drobným úrazom, ten musí byť zapísaný do knihy úrazov najneskôr do 48 hodín od udalosti za prítomnosti aspoň jedného svedka,
7. vedúci zamestnanec zodpovedá za plnenie úloh požiarnej ochrany na svojom pracovisku. Spolupracuje s technikom požiarnej ochrany pri výkone preventívnych požiarnych prehliadok a zabezpečuje odstraňovanie zistených nedostatkov.

#### **V. Spôsob a frekvencia upratovania**

Upratovanie administratívnych priestorov je zabezpečené pomocou upratovačky Psychosociálneho centra, ktorá dva krát do týždňa realizuje najmä mechanické čistenie – čistiacim prostriedkom, teplou vodou a handrou, prípadne vysávačom. Hygienické zariadenia sa udržiavajú čisté umývaním a dezinfekciou bežnými dostupnými saponátovými prostriedkami. Raz štvrtročne sa vykoná väčšie upratovanie spojené s umytím okien, dverí, svietidiel, vykurovacích telies.

#### **Starostlivosť o budovu a zariadenie**

Zabezpečuje Bytový podnik mesta Košice, s. r. o. v spolupráci s Psychosociálnym centrom. Budova musí byť udržiavaná tak, aby sa zabránilo zamoreniu hmyzom a inými škodcami.

**Hygienické maľovanie sa vykonáva raz za dva roky.**

#### **VI. Postup pri zabezpečení ničenia živočíšnych škodcov – dezinfekcia a deratizácia**

Dezinsekcia a deratizácia sú uskutočňované podľa potreby a nevyhnutnosti a zabezpečuje ich Bytový podnik mesta Košice s. r. o.

Používajú sa predovšetkým preventívne metódy:

- a) pravidelné čistenie objektu a príslušných priestorov a ich udržiavanie v čistote tak, aby neposkytovali choroboplodným zárodkom, článkonožcom, hlodavcom a iným nežiadúcim živočíchom úkryt, obživu, možnosť zahniezdzenia a množenia sa,
- b) uskladňovať predmety v objekte tak, aby nebránili oprávneným osobám pri výkone dezinfekcie a deratizácie,



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Prevádzkový poriadok – Pobočka PSC</b>	Číslo smernice  3.3/2020
---	---	--------------------------------

- c) odpad z potravín, prípadne iný odpad odstrániť tak, aby neslúžil ako potrava pre článkonožce, hlodavce a iné živočíchy,
- d) vybaviť ochrannými sieťkami a kanalizačnými mriežkami otvory do objektov, ktoré by mohli slúžiť ako priestor pre prenikanie nežiaducich živočíchov a hmyzu.

#### **VII. Spôsob odstraňovania tuhého odpadu, častot' vyprázdňovania odpadových nádob, ich čistenie a dezinfekcia**

Komunálny odpad je zhromažďovaný v kontajnery 1100 l a pravidelnosť odvozu uskutočňuje firma KOSIT a. s. Košice v týždňových intervaloch.

Prevádzkový poriadok sa sprístupní na chodbe pobočky Psychosociálneho centra.

Prevádzkový poriadok vypracoval:  
Mgr. Ľubomír Soľák  
V Košiciach dňa 21.05.2018

Mgr. Beáta Horváthová  
riaditeľka Psychosociálneho centra

Mgr. Ľubomír Soľák  
vedúci soc. úseku