

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------



Smernica č. 31/2021
Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 01. 2021
Kľúčové slová:	Metódy, Techniky, Postupy sociálnej práce
Záväznosť pre:	Zamestnancov PSC Košice
Zrušuje sa interný predpis:	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	---	--------------------------------------

Evidenčný list smernice

Záznam o vnútornej kontrole smernice	Dátum	Zodpovedná osoba	Časť smernice	Podpis
Záznamy o zmene a doplnení smernice	Dátum	Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)		

Zverejnenie (napr. webové sídlo PSC, webové sídlo MMK a i.)	Miesto	Dátum	Zodpovedná osoba	Podpis

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

Schvaľovanie

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

PREAMBULA

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnych služieb má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby.

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a dbá na dôsledné dodržiavanie stanovených postupov pri poskytovaní sociálnych služieb. Zároveň dohliada na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom zavádzania inovatívnych metód a techník, ktoré ponúka odborná prax.

Postupy a pravidlá sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce a iných pomáhajúcich vedných disciplín. Zodpovedajú poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb aktívne realizuje.

Odborné postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sú orientované na:

- zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby,
- dodržiavanie holistického (celostného) prístupu,
- na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Sú používané flexibilne, cielene a transparentne.

1

CHARAKTERISTIKA ZÁKLADNÝCH POJMOV

Sociálna práca môže predstavovať nasledovnú kombináciu:

a) Formy práce (základné hlavné metódy sociálnej práce:

- s jednotlivcom,
- s rodinou,
- so skupinou.

b) Postupy práce (metódy) v zmysle napr.:

- druh terapie,
- vedenie rozhovoru,
- skupinová dynamika,
- terapeutický model a i.

c) Metódy v zmysle konkrétneho konania napr.:

- hranie rolí,
- nácvik konštruktívnej hádky,
- interview... (napr. brainstorming).

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

Pre sociálnu prácu je charakteristické, že väčšinou sa nevyužíva jedna metóda, ale kombinácia viacerých metód v závislosti od konkrétneho problému, s prihliadaním na individualitu klienta a jeho situácie.

Metóda je usporiadanie rôznych činností do jedného celku, ktoré sú zamerané na dosiahnutie určitého cieľa. Umožňuje vhodné použitie techník a zároveň zohľadňuje ich podriadenosť konkrétnemu cieľu. Ide o zavedenie zamýšľaného konania do jednotlivých fáz práce na základe výsledkov overených v praxi. Metóda je teda určitým postupom, overeným spôsobom práce s klientom.

Technika je určitý návod na použitie metódy a jej modifikáciu alebo jej prispôbenie problému a situácii jednotlivých klientov. Pojem technika zahŕňa tri rôzne hľadiská:

- zručnosť profesionálneho konania a subjektívna schopnosť (osvojenie metódy na individualitu prípadu),
- jednotlivé zložky používaných metód,
- a spôsob uplatneniam a použitia metódy.

2

ÚVODNÉ USTANOVENIA

a) Toto usmernenie definuje metódy a postupy pri poskytovaní sociálnych služieb v Psychosociálnom centre Košice.

b) Postupy sú spracované v súlade s platnou legislatívou a to najmä so Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách s dôrazom na ochranu života a zdravia:

- prijímateľov sociálnych služieb,
- zamestnancov PSC,
- aj iných osôb (napr. rodinní príslušníci, komunita a verejnosť).

c) Smernica Postupy a pravidlá pri poskytovaní sociálnych služieb je záväzná pre zamestnancov Psychosociálneho centra Košice a podlieha pravidelnej aktualizácii.

Sociálne služby v rámci organizačnej štruktúry Psychosociálneho centra Košice sú:

- Denný stacionár (ďalej len DS) – ambulatná forma,
- Zariadenie núdzového bývania (ďalej len ZNB) – pobytová forma,
- Útulok – pobytová forma,
- Komunitné centrum (ďalej len KC) – ambulatná forma,
- Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva (ďalej len PŠSP) – ambulatná forma.

Organizácia PSC ako poskytovateľ sociálnych služieb garantuje odbornosť v kontexte poskytovaných služieb.

Využíva odborné kompetencie svojich zamestnancov a prostredníctvom odborných metód a techník v rámci sociálnej práce a sociálnych služieb zabezpečuje odborný výkon danej sociálne služby.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

Vychádza z overených, pre prijímateľa sociálnych služieb (vzhľadom na jeho individuálne špecifiká) vhodných postupov, zohľadňuje ich efektivitu a navrhuje najoptimálnejšie alternatívy v rámci riešenia sociálneho problému prijímateľa a podpory jeho autonómie v rozhodovaní o spôsobe a forme riešenia.

3

PRIAMA IMPLEMENTÁCIA POSTUPOV A PRAVIDIEL PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sú východiskovým nástrojom v oblasti kvality poskytovaných sociálnych v súlade s Prílohou č. 2 písm. A (Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby) k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č.485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium

2.4 Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

a tiež súvisiace kritériá:

1.1 Základné ľudské práva a slobody

2.2 Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

2.5 Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

2.7 Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností

2.9 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

4.2 Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (Informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

4.3 Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Štandard pre K2.4:

Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Indikátor pre K2.4

Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme definované a zverejnené postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby, ktoré sa vykonávajú odborne prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, špeciálnej pedagogiky, ošetrovateľstva a iných pomáhajúcich vedných disciplín, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb, a aktívne ich realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborné postupy sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania

Reálne naplnenie štandardu K2.4 pri poskytovaní sociálnych služieb v PSC:

- Každá sociálna služba PSC je riadne registrovaná (Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb - MPSVR SR), na základe vypracovaného povinného projektu s uvedením cieľovej skupiny, formy, rozsahu, metód a aktivít pre naplnenie stratégie a vízie sociálnej služby
- PSC má v prevádzkovom poriadku (samostatne pre každú prevádzku sociálnej služby) v písomnej forme spracovaný interný manuál odborných postupov zodpovedajúci špecifikám sociálnej služby so zameraním sa na cieľovú skupinu, pre ktorú je sociálna služba určená
- PSC má písomne vypracované internú smernicu (Organizačný poriadok PSC), v ktorej je zakotvená odbornosť a kvalifikovanosť zamestnancov v súlade s platnou legislatívou
- PSC má vypracovanú pracovnú náplň pre každého zamestnanca, ktorá je súčasťou pracovnej zmluvy a je pre zamestnanca záväzná a podlieha smernici PSC (Pracovný poriadok PSC)
- PSC podporuje svojich zamestnancom pri zvyšovaní kvalifikácie, a to najmä ak si to vyžaduje legislatívna zmena (na základe rokovania so zamestnaneckým dôverníkom pozitívne pristupuje k zvyšovaniu kvalifikácie svojich zamestnancov)
- PSC podporuje svojich zamestnancom v súlade so Zákonníkom práce k aktívnemu priebežnému vzdelávaniu (ročný plán vzdelávania formou školení, účasti na konferenciách, workshopov a pod.)
- PSC pravidelne zabezpečuje nákup aktuálnej odbornej literatúry z oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb, pri výbere odbornej literatúry reflektuje požiadavky svojich zamestnancov a flexibilne reaguje na zmeny v spoločnosti a potreby občanov
- PSC realizuje prieskum v oblasti odborných vedeckých časopisov so zameraním sa na sociálne služby a metódy sociálnej práce s prihliadnutím na názor zamestnancov za jednotlivé sociálne služby v organizačnej štruktúre PSC, následne zabezpečí nákup odberu časopisu
- PSC vedie v písomnej forme evidenciu obsahu knižnice a zoznam odoberanej literatúry
- Na základe odporúčania zamestnávateľa zamestnanci PSC, ktorí sa zúčastnia na odborných konferenciách, školeniach, a pod., zabezpečujú prísun rôznych odborných a informačných prameňov (napr. brožúry, letáky, občasníky a pod.)
- PSC vyžaduje od zamestnancov, ktorých pracovná náplň je spojená s poskytovaním sociálnych služieb a s tým spojených odborných činností, absolvovanie psychologických testov so zameraním sa

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

na určité charakterové črty osobnosti (napr. zvládanie psychickej rozmanitosti pri práci s cieľovou skupinou, zvládanie záťažových situácií a pod.)

- PSC zabezpečuje kontrol u plnenia činností a napĺňanie cieľov sociálnych služieb na pravidelných poradách (1 x za 14 dní) a na operatívnych poradách (zápisnice z pracovných porád PSC)
- Každý zamestnanec PSC, ktorý sa zúčastnil vzdelávania, má povinnosť na pravidelných poradách informovať ostatných zamestnancov o priebehu vzdelávania a jeho prínosu.
- Každý zamestnanec PSC, ktorý sa zúčastnil vzdelávania má povinnosť písomne vypracovať záverečný výstup s prihliadnutím na nové informácie súvisiace s metódami a technikami sociálnej práce a iných pomáhajúcich vedných disciplín; s postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a s poznatkami o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.
- PSC reaguje na zmeny spoločnosti zavádzaním nových sociálnych služieb a odborných činností (napr. akreditácia špecializovaného sociálneho poradenstva), čím zvyšuje kvalitu sociálnych služieb smerom k užívateľom sociálnych služieb
- Tvorba Individuálnych plánov s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby v súlade s dodržiavaním základných ľudských práv a slobôd.
- Dôsledné využívanie nástroja a metód na identifikáciu potrieb užívateľov a ich rozvoja vrátane individuálnych plánov
- PSC realizuje podporu prijímateľov sociálnych služieb vychádzajúcu z ich individuálnych potrieb, ktoré zohľadňuje pri všetkých aktivitách a podpore poskytovanej jednotlivcom (individuálny plán klienta s dôrazom na sociálnu anamnézu prijímateľa sociálnej služby)
- PSC kladie dôraz na prácu s užívateľom najmä v úvodnej fáze (sociálna anamnéza a posúdenie sociálnej situácie klienta vrátane jeho sociálnej siete)
- PSC poskytuje v rámci sociálnych služieb odborné činnosti, ktoré môžu mať pozitívny vplyv na aktivizáciu prijímateľa sociálnej služby (rozvoj pracovných zručností, pomoc pri pracovnom uplatnení, pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia, pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií a podpora spoločensky primeraného správania v rámci podpory samostatného bývania a pod.).
- PSC pomocou podporného nástroja supervízie (podľa potreby formou individuálnej ale aj skupinovej) vytvára priestor na verifikáciu výberu správnych postupov svojich zamestnancov pri práci s užívateľom sociálnej služby
- Zamestnanci PSC svoje postupy vzájomne konzultujú v rámci operatívnych porád
- Identifikácia potrieb užívateľov je zásadnou prioritou pre PSC pri poskytovaní sociálnej služby, na základe nej zamestnanci PSC dodržiavajú postupy pri práci s užívateľom a v prípade potreby sa zameriavajú na dôkladné sieťovanie, snaží sa na vytváraní spolupracujúcej platformy s rôznymi organizáciami pôsobiacimi v danom regióne za danú oblasť problému klienta a jeho potrieb
- Zamestnanci PSC pri presiahnutí svojich kompetencií využívajú priamu distribúciu klienta k odborníkovi aj formou priameho kontaktu PSC s organizáciou, v prípade potrieb užívateľa priamo sprevádzajú
- PSC poskytuje sociálne služby nielen ambulantnou formou ale aj terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta (napr. sociálne poradenstvo, aktivity komunitného centra)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

– PSC sa snaží ponúkať a poskytovať služby o ktoré je záujem na základe zhodnocovania svojej činnosti (štvrt'ročné, polročné a ročné správy; nastavenie plánu činností na nasledujúci rok s následným monitorovaním jeho napĺňania a pod; podnety užívateľ'ov a záujemcov o sociálnu službu a i.), v prípade zmeny dopytu sociálnych služieb aktuálne reflektuje tieto zmeny (zmena kapacity sociálnej služby, zmena cieľovej skupiny, vytváranie nového pracovného miesta, zvyšovanie a doplnenie odborných zručností zamestnancov a pod.)

4

POSTUPY A PRAVIDLÁ NA DOSIAHNUTIE ÚČELU A ODBORNÉHO ZAMERANIA POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Smernica vymedzuje postupy a pravidlá poskytovania sociálnych služieb aplikované v podmienkach uvedených sociálnych služieb v bode 2 písm. c) tejto smernice.

Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sú v písomnej forme uvedené v prevádzkovom poriadku jednotlivých sociálnych služieb v rámci organizačnej štruktúry PSC Košice.

Pre záujemcov a prijímateľ'ov sociálnych služieb sú prevádzkové poriadky sociálnych služieb v elektronickej forme riadne zverejnené na webovom sídle organizácie www.pscentrum.sk.

V tlačenej forme sú k dispozícii v priestoroch poskytovania príslušnej sociálnej služby.

Aktivity, metódy a formy práce s klientom ZNB, Útulok, KC, DS a PŠSP (všeobecné):

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).

– *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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

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:

– individuálna (ak je to vhodné aj skupinová s rodinou, blízkym okolím a komunitou),
 – v prípade potreby, sprevádzanie klienta na úrady, na odborné vyšetrenia a pod.

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

- činnosť diagnostika
 - analýza materiálov
 - diagnostika pomocou vecí
 - bilančná diagnostika
 - diagnostika potenciálu klienta
3. *etapa spracovania plánu práce s klientom* – zostavenie poradenského 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.

Zaujímavá činnosť pre klientov ZNB, Útulok a KC: zabezpečenie aktívneho, kvalitného, bezpečného a zmysluplného trávenia voľného času klientov, rozvoj životných zručností, kompetencií,

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

schopností, znižovanie výskytu sociálno-patologických javov a rizikového správania (klubovňa Foresta Gumpa, vypožičiavanie kníh, a pod.)

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

Aktivity, metódy a formy práce s klientom špecificky zamerané na klientov DS:

V zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách podľa § 40 poskytuje Denný stacionár odborné činnosti, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, stravovanie (jedno hlavné jedlo denne) a zabezpečuje rozvoj pracovných zručností a záujmovú činnosť.

Cieľom sociálnej práce v dennom stacionári je zmierniť, alebo prekonať s aktívnou účasťou klienta jeho sociálnu núdzu, čo znamená stav, keď klient nemôže, nedokáže alebo nevie zabezpečiť ochranu a uplatňovanie svojich práv a právom chránených záujmov alebo kontakt so spoločenským prostredím kvôli nepriaznivému zdravotnému stavu, pokročilému veku, strate prirodzeného zázemia, keď potrebuje zmierniť sociálne dôsledky zdravotného postihnutia alebo ich prekonať za pomoci inej osoby.

Úlohou denného stacionára a práce odborného personálu je rovnako zabráňovať príčinám vzniku, prehĺbovaniu alebo opakovaniu porúch psychického, fyzického a sociálneho vývinu, vytvárať vhodné podmienky pre rozvoj klienta a jeho integráciu do komunity klientov denného stacionára, ako aj do spoločnosti.

Sociálne poradenstvo a sociálna rehabilitácia sú orientované na zistenie rozsahu a charakteru sociálnej núdze, príčin jej vzniku, na poskytovanie informácií o možnostiach jej riešenia a na usmernenie klienta pri voľbe a uplatnení foriem sociálnej pomoci. Je realizovaná vstupná diagnostika, anamnéza prijímateľa sociálnej služby, teda komplexné poznanie klienta, stanovenie jeho osobných individuálnych možností a schopností, stanovenie anamnézy (osobná, sociálna, zdravotný stav, záujmy, potreby). Následné vypracovanie individuálneho plánu na základe získaných informácií o klientovi. Formy práce s klientom sa realizujú skupinovo a individuálne.

Poradenstvo – orientované na zistenie rozsahu a charakteru sociálnej núdze, príčin jej vzniku, na poskytovanie informácií o možnostiach jej riešenia a na usmernenie klienta pri voľbe a uplatnení sociálnej pomoci.

Záujmová činnosť

Zameraná na znovunadobudnutie, udržanie a rozvoj osobných záujmov, koníčkov a schopností klienta napr.:

- Účasť na spoločensko–kultúrnych podujatiach: návšteva múzeí, galérií, divadla, návšteva podujatí organizovaných mestom a pod.
- Organizovanie a účasť na spoločensko–kultúrnych programoch organizovaných v dennom stacionári (napr. narodeniny, sviatky, Mikuláš, Vianočné posedenie)
- Precvičovanie a upevňovanie pamäte a kognitívnych funkcií (napr. vedomostné hry, človeče, kocky, domino, šach, riešenie úloh na tréning pamäťových a kognitívnych funkcií z pracovných zošitov Centrum MEMORY)

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

Používané techniky pri práci s klientom DS

Orientácia na aktivity s prvkami **arteterapie** so zameraním sa na rozvoj tvorivosti, estetického cítenia v rámci podpory sebaujadrenia vnútorných pocitov, uvoľneniu psychického napätia klientov a na rozvoj jemno-motorických zručností (napr. maľovanie na textil, koláže s využitím recyklovaného papiera, maľovanie s akvarelovými farbami, masným a suchým pastelom, temperovými farbami, enkaustika/maľovanie s voskom, krakelovanie, práca s hlinou).

Aktivita s prvkami **muzikoterapie**, prevažne vo forme receptívnej (počúvanie relaxačnej hudby a ďalších hudobných žánrov). Spoločné spievanie ľudových, súčasných piesní, spievanie kolied počas sviatkov, využívanie netradičných hudobných nástrojov - paličky, bubny a pod. Ide o účinok melódie, rytmu, harmónie a vyvolanie príjemných predstáv. Návrik hudobného programu – spev a hranie na hudobné nástroje.

Biblioterapia je neoddeliteľnou súčasťou aktivít v DS. Jej súčasťou sú aktivity napr. čítanie kníh jednotlivco ale aj spoločne, výmena kníh medzi klientmi, evidencia kníh v stacionári, rozhovory o prečítaných knihách, písanie básní a prednes na rôznych spoločenských podujatiach.

Súčasťou je aj zaznamenávanie rôznych aktivít, spoločenských a kultúrnych udalostí do kroniky denného stacionára.

Športovo-rekreačná činnosť zameraná na podporu zdravého psychického a sociálneho vývinu, obnovu a rehabilitáciu fyzickej výkonnosti a psychických síl klienta.

(napr. prechádzky v parku a lesoparku v blízkosti mesta, návšteva ZOO a botanickej záhrady, relaxačné cvičenia pri hudbe, využitie stacionárnych cvičebných náradí v parkoch, bowling, plávanie, stolný tenis, návšteva minigolfového ihriska).

Pracovné aktivity (ergoterapeutické), ktorých úlohou je rozvoj a upevňovanie jemnej a hrubej motoriky, koordinácia pohybov, podpora rozvoja záujmov a aktívny prístup k životu, práci. Ide o postupy na upevnenie a obnovu najvyššie dosiahnuteľného individuálneho stupňa osobnostného vývinu, fyzickej a pracovnej výkonnosti klienta.

Najčastejšie realizované pracovné aktivity:

- Starostlivosť o izbové kvety, zalievanie, čistenie, presádzanie, pestovanie liečivých bylín
- Zhotovovanie dekoratívnych predmetov k rôznym príležitostiam, k sviatkom, darčkové predmety, dekorácie interiéru, výstavy a prezentácie (výroba sviečok, lepenie obrazov, predmety z hliny, výroba pozdravov, svietnikov, ozdobných krabíc, košíkov)
- Práce so záhradníckym náradím (vytvorenie kvetinového záhonu vo vonkajších priestoroch zariadenia a pravidelná starostlivosť o vysadené záhony)
- Udržiavanie čistoty a poriadku v priestoroch denného stacionára (utieranie, umývanie, ukladanie) a estetizácia priestorov (nástenky, sviatočná výzdoba)
- Pracovné aktivity s použitím pracovného náradia pod odborným dohľadom (kladivo, klince, tavná pištoľ, rezák, nožnice, ihly, ihlice)
- Varenie a pečenie, napr. na narodeninovú oslavu, sviatky, skúšanie nových receptov alebo receptov starých mám

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

5

ZODPOVEDNOSŤ A PRÁVOMOC

Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v Organizačnom poriadku PSC a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa ich funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy.

Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba.

6

SÚVISIACE DOKUMENTY A LEGISLATÍVA

Uvádzajú sú dokumenty, na ktoré sú odkazy v tejto smernici a zároveň majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici:

Medzinárodná úroveň:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)
- Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN (2006, ratif. 2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)

Národná úroveň:

- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme
- Zákon č. 553/2003 o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 124/2006 Z. z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Interná úroveň:

- Smernica č. 18/2017 Etický kódex zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica Organizačný poriadok PSC

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby	Číslo smernice 31/2021
---	--	---------------------------

- Smernica Pracovný poriadok PSC
- Smernica Prevádzkový poriadok pre jednotlivé sociálne služby PSC (Sociálne poradenstvo, ZNB, Útulok, Komunitné centrum a Denný stacionár)
- Smernica Domáci poriadok sociálnej služby (ZNB, Útulok, Denný stacionár a Komunitné centrum)
- VZN Mesta Košice č. 130/2012 o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta
- Smernica Bezpečnostný projekt PSC o BOZP a CO
- Smernica Ochrana osobných údajov
- Projekt GDPR PSC (číslo osvedčenia: Osobnyudaj.sk-2018-18814)
- Pracovná zmluva a náplň zamestnancov PSC
- Smernica Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC
- Smernica Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb
- Smernica Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzení
- Smernica Informačná stratégia
- Smernica Pravidlá riešenia krízových situácií + Príloha – Manuál pre postup pri krízových situáciách
- Smernica Strategická vízia PSC
- Smernica Podmienky kvality sociálnych služieb PSC
- Smernica Plán profesijného rozvoja zamestnancov
- Smernica Postup pri adaptácii nových zamestnancov
- Smernica Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby
- Smernica Podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite sociálnych služieb
- Smernica Vnútorne postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb

7

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Smernica platí pre všetky organizačné úseky Psychosociálneho centra Košice odo dňa účinnosti.

Smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov organizácie, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.).

Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha aspoň dvakrát ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internom elektronickej úložisku a v tlačenej podobe u zodpovednej osoby.