

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS55	
	Sociálne poradenstvo		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2022	Strana:	1 z 5

Organizačná smernica č. OS55 Sociálne poradenstvo

Číslo výtlačku: 1

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Mgr. Hajduchová Soňa	Sociálny pracovník	01.07.2022	
Preveril:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.07.2022	
Schválil:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.07.2022	

Príručka kvality je duševným vlastníctvom organizácie. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa je porušením vlastníckych práv v zmysle zákona 185/2015 Z. z. To sa týka aj jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej forme.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS55	
	Sociálne poradenstvo		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2022	Strana:	2 z 5

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	01.07.2022	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Mgr. Hajduchová S.	Ing. Martaus F., PhD.
2.					
3.					
4.					

Obsah:

Táto smernica bližšie určuje postupy pri poskytovaní sociálneho poradenstva a jeho dokumentácia v Centre sociálnych služieb - NÁDEJ (ďalej len CSS - NÁDEJ), ktorá je v súlade so zákonom č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej zákon o sociálnych službách) a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov .

Čl. I 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 (Strieženeč, 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 aspirácií so sociálnou realitou. (Levická 1998).
3. Sociálne poradenstvo je neoddeliteľnou súčasťou poskytovaných sociálnych služieb v CSS – NÁDEJ. Poradenstvo je poskytované nielen prijímateľom sociálnej služby (ďalej len klientom), ale aj zákonným zástupcom (opatrovníkom, splnomocnencom) klienta a občanom, ktorí majú záujem o poskytnutie informácií týkajúcich sa CSS – NÁDEJ alebo informácií zo sociálnej oblasti. Poradenstvo pozostáva z niekoľkých krokov, ktoré sú bližšie definované v nasledujúcich článkoch.

Čl. II Vstupný rozhovor, zisťovanie požiadaviek

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS55	
	Sociálne poradenstvo		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2022	Strana:	3 z 5

1. Vstupný rozhovor sa vedie s občanom všeobecne, záujemcom o sociálnu službu, klientom alebo rodinným príslušníkom klienta. Vedie ho sociálny pracovník 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. Sociálny pracovník 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* (príloha č. 1)
4. Ak sociálny pracovník po rozhovore a posúdení povahy problému zistí, že nie je schopný poskytnúť mu potrebné informácie, odporučí ho na inú inštitúciu (osobu).

Čl. III Posúdenie povahy problému

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

Čl. IV Poskytnutie sociálneho poradenstva

Základné sociálne poradenstvo

1. Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Základné sociálne poradenstvo je súčasťou každej sociálnej služby poskytovanej podľa tohto zákona (§ 19 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.).

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS55	
	Sociálne poradenstvo		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2022	Strana:	4 z 5

2. V tomto kroku sociálny pracovník 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 posúdenia sociálneho pracovníka vyžaduje povaha problému.

Základné druhy interných riešení:

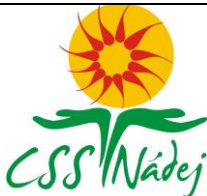
- sociálne vzťahy klienta (so zamestnancami, spolubývajúcimi, rodinou, známymi),
 - pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (vybavovanie úradných záležitostí),
 - pomoc pri vybavovaní osobných dokladov,
 - pri spisovaní a podávaní písomných podaní,
 - vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a pod.
 - pomoc v rámci adaptačného procesu klienta,
 - sociálne problémy (sociálno–ekonomické problémy)
 - ťažké zdravotné postihnutie, zdravotné problémy.
3. Základné sociálne poradenstvo vykonáva sociálny pracovník každému občanovi bez ohľadu na to, či je prijímateľom sociálnej služby alebo nie. Preto môže nastúpiť priamo po vstupnom rozhovore.
 4. 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 môžu byť návrhy zapracované so súhlasom klienta do Individuálneho plánu s programom sociálnej rehabilitácie. Informácie sa zapisujú do *Záznamu zo základného sociálneho poradenstva*

Špecializované sociálne poradenstvo

1. 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 nácviky 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

Pomoc pri uplatňovaní práv

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

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS55	
	Sociálne poradenstvo		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2022	Strana:	5 z 5

- 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

Čl. v 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 TSK, kde im budú poskytnuté ďalšie informácie alebo s inými inštitúciami, odborníkmi či poskytovateľmi sociálnych služieb ak ho o to klient (zákonný zástupca/opatrovník) požiada.

Zoznam príloh:

Názov prílohy	Číslo prílohy
Záznam zo základného sociálneho poradenstva	1