



Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného
zamerania poskytovania sociálnej služby

V zariadení krízovej intervencie
Útulok pre občanov bez prístrešia v Ružomberku

Ul. S. Viatora 12, Ružomberok

V Ružomberku, 28.06.2021



V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona NR SR č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách), boli vypracované postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby.

Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby

- Činnosti v oblasti sociálnych služieb vykonávajú fyzické osoby, ktoré sú odborne spôsobilé na výkon týchto činností - kvalifikovaní zamestnanci.
- Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.
- Sociálnu prácu ako odbornú činnosť vykonávajú fyzické osoby, ktoré získali vysokoškolské štúdium v odbore sociálna práca.

Poskytovanie sociálnej služby

Útulok pre občanov bez prístrešia poskytuje sociálne služby na riešenie nepriaznivej, krízovej sociálnej situácie z dôvodu prevencie vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny alebo komunity, zachovania, obnovy alebo rozvoja schopnosti jednotlivca viesť samostatný život, prevencie sociálneho vylúčenia a tiež z dôvodu riešenia krízovej sociálnej situácie jednotlivca a rodiny.

Útulok pre občanov bez prístrešia poskytuje sociálne služby v zariadení dočasného bývania, poskytuje službu včasnej intervencie, podporu samostatného bývania, poskytuje špecializované sociálne poradenstvo.

Sociálna služba sa poskytuje celoročnou pobytovou formou. Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje v rámci podpory samostatného bývania a služby včasnej intervencie.



Rozsah, forma a spôsob poskytovania sociálnej služby umožňuje realizovanie ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a zachováva ľudskú dôstojnosť.

Sociálna služba:

- zabraňuje sociálnemu vylúčeniu prijímateľa a podporuje začlenenie prijímateľa sociálnej služby do spoločnosti,
- je zameraná k posilňovaniu sebestačnosti prijímateľa,
- napomáha k nadväzovaniu a udržiavaniu sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a k udržiavaniu partnerských vzťahov,
- vytvára podmienky na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu s osobou, ktorú si určí prijímateľ,
- umožňuje prijímateľom rozvoj schopností, zručností a udržanie čo najvyššej možnej miery sebestačnosti,
- usmerňuje prijímateľov k správnym postojom a morálnym hodnotám.

Pri poskytovaní sociálnej služby zariadenie rešpektuje jedinečnosť každého prijímateľa sociálnej služby bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu či farbu pleti, materinský jazyk, vek, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie.

Prijímateľ sociálnej služby uzatvorí zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.

Prijímatelia sociálnej služby sa podieľajú na určovaní životných podmienok v zariadení súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

Sociálna služba sa plánuje podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby.

Povinnosti zamestnanca zariadenia

Pri poskytovaní sociálnej služby rešpektujú zamestnanci zariadenia – útulok pre občanov bez prístrešia, právo každého prijímateľa na sebarealizáciu v takej miere, aby nedochádzalo k obmedzeniu práv druhých prijímateľov či iných osôb.

Zamestnanci zariadenia zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby.



Zamestnanci pomáhajú prijímateľom pri ich osobnostnom rozvoji a riešení konfliktov, pričom využívajú svoje odborné znalosti, vedomosti a skúsenosti.

Zamestnanci sú povinní chrániť právo prijímateľa na súkromie a požadovať iba tie informácie, ktoré sú potrebné na kvalitné zabezpečenie sociálnej služby.

Zamestnanci sa snažia viesť prijímateľov k zodpovednosti za seba samého.

Zamestnanci zariadenia - Útulok pre občanov bez prístrešia sú povinní pomáhať všetkým prijímateľov s rovnakým úsilím a bez akejkoľvek formy diskriminácie.

Zamestnanci sú povinní dávať prednosť svojej profesionálnej zodpovednosti pred súkromnými záujmami a poskytovať služby na najvyššej odbornej úrovni.

Metódy, techniky a postupy sociálnej práce s prijímateľmi

Pri využívaní metód sociálnej práce postupuje sociálny pracovník v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby.

Metódy sú zamerané na prácu s jednotlivcom, skupinou, komunitou a vychádzajú z aktuálnej situácie prijímateľa sociálnej služby.

Technika je v rámci metódy **zručnosť**, ktorú sociálny pracovník využíva v praxi. Ide o priamy postup sociálneho pracovníka, o použitie metódy takým spôsobom, aby zodpovedala špecifickým problémom vyplývajúcim z prijímateľovej situácie.

Medzi najčastejšie metódy sociálnej práce, ktoré používajú zamestnanci útulku pre občanov bez prístrešia pri práci s prijímateľom patrí:

- pozorovanie,
- rozhovor a
- analýza dokumentov.

V rámci sociálnej práce využívajú sociálni pracovníci často krát kombináciu metódy pozorovania a rozhovoru.

Pozorovanie

Pozorovanie je jedna z najstarších a základných metód skúmania. Zakladá sa na cieľavedomom, systematickom a plánovitom zaznamenávaní vonkajších prejavov osobnosti. Pri realizácii pozorovania je potrebné stanoviť si jednoznačne cieľ a premyslieť si plán



pozorovania. Počas pozorovania si sociálny pracovník všíma u prijímateľa najmä tieto prejavy:

- rečový prejav – či prijímateľ rozpráva plynulo, alebo sa zajakáva, či hovorí vety súvislé, nesúvislé, či myšlienku dopovie alebo nedopovie, aké má tempo reči, či je prejav príliš hlasitý alebo nedostatočne počuteľný,
- prejavy prílišného nadšenia, či nadmernej plachosti,
- prejavy hyperaktivity – rozhadzovanie rukami, kolísanie sa na stoličke, vrtenie sa, podupkávanie nohami, klopanie prstami,
- chvenie rúk,
- neprirodzené potenie,
- záujmy.

Pozorovanie sa opiera o tri základné techniky:

- priame pozorovanie,
- nepriame pozorovanie,
- nepriame pozorovanie pomocou rozhovoru

Rozhovor

Rozhovor je zámerná, organizovaná komunikácia s prijímateľom sociálnej služby. Sociálny pracovník kladie prijímateľovi otázky, pomocou ktorých sa snaží získať čo najviac informácií o prijímateľovi a o jeho probléme. Základom je, aby komunikujúce osoby jedna druhú pochopili, prijali, podporili alebo si navzájom poskytli spätnú väzbu, radu či inšpiráciu. V závere sa má dospieť nielen k formulácii toho, čo prijímateľ potrebuje, ale i toho, čo je schopný a ochotný prijať. Slúži k vytvoreniu vzťahu medzi prijímateľom a sociálnym pracovníkom, ktorý vedie k potrebnej zmene. Aby sociálny pracovník rozpoznal potreby prijímateľa, musí vedieť počúvať a vnímať, čo prijímateľ hovorí priamo i nepriamo. Je potrebné vyvarovať sa rýchlym záverom.

Pri rozhovore je veľmi dôležité *aktívne počúvanie*. Sociálny pracovník musí aktívne počúvať prijímateľa, teda sústrediť sa na to, čo prijímateľ hovorí, čo cíti a čo má pre neho zásadný význam. Je potrebné udržiavať očný kontakt, klásť objasňujúce otázky na spresnenie toho, čo bolo povedané. Sociálny pracovník si overuje, či správne pochopil prijímateľa. Ak ho nepochopil dostatočne správne, umožní prijímateľovi informáciu spresniť.



Počas rozhovoru si sociálny pracovník všíma verbálnu aj neverbálnu stránku rozhovoru. *Verbálnu stránku* tvorí najmä reč, kladené otázky a odpovede. *Neverbálna komunikácia* je nevyhnutná pre prípadovú prácu s prijímateľmi zariadenia.

Je potrebné dohovoriť sa s prijímateľom, pochopiť čo potrebuje, odhadnúť, do akej miery je otvorený, nakoľko je schopný dôverovať a spolupracovať. Mimo slovné vyjadrenie sa deje väčšinou podvedome, a ak si človek nestráži svoje neverbálne prejavy, vysíela množstvo správ. Pozorné vnímanie a vyhodnocovanie týchto nezámerých, necenzurovaných vyjadrení je veľmi prínosné a môže dokresliť mnoho nejasných detailov o príbehu prijímateľa, ktorý žiada o pomoc.

Do neverbálnej komunikácie patrí:

- fonetika - zvukový prejav, tón hlasu (príliš hlasný býva známkou agresivity, príliš tichý môže vyjadrovať nezáujem, odmietanie alebo rezignáciu),
- očný kontakt (vyjadruje ochotu angažovať sa v komunikácii, vnímavosť a pozornosť),
- mimika, výraz tváre (úsmev alebo zamračenosť, prikyvovanie alebo vrtenie hlavou, chvenie pier alebo začervenanie môžu znamenať neistotu, strach, rozpaky, zlosť i nedôveru),
- proxemika – osobný priestor prijímateľa, vzájomná vzdialenosť,
- haptika – dotyk,
- gestikulácia, ruky (niekedy sa ruky i ramená pohybujú intenzívne v snahe dokresliť emočný obsah slov, je potrebné si všímať prekríženie rúk na hrudi alebo prekladanie nôh, čo zvyčajne vyjadruje obranný postoj a i.),
- posturika – poloha a držanie tela, pozícia tela (odporúča sa, aby prijímateľ so sociálnym pracovníkom sedeli oproti sebe v pravom uhle, pretože takéto usporiadanie poskytuje pocit bezpečia),
- oblečenie a celkový zjav (vnímame farebné zladenie, ozdoby, ležérnosť i úzkostlivú dokonalosť ale v prípade klientov útulku si všímate hlavne či má človek záujem sa starať o svoj zovňajšok).
- kinetika – pohyb,
- vizitka – vzhľad,
- kolorika – farby,



Obsahom rozhovoru sú otázky a odpovede. Otázky môžu byť *otvorené, polouzavreté, uzavreté*. Pri práci s prijímateľom sociálnej služby sa viac využívajú otvorené otázky, ktoré poskytujú väčší priestor pre komunikáciu. Umožňujú prijímateľovi, aby konverzáciu usmernil k tomu, čo je pre neho dôležité. Uzavreté otázky, na ktoré je nutné odpovedať jednoznačným spôsobom, môžu byť pre prijímateľa nepríjemné a môže sa cítiť ohrozený. Sociálny pracovník môže klásť i doplňujúce otázky, ak nedostáva dostatočné odpovede.

Typy rozhovoru:

- *Štandardizovaný* - má pevnú štruktúru, dodržiava sa presné poradie otázok a ich presná formulácia.
- *Pološtandardizovaný*,
- *Neštandardizovaný* (voľný) – používajú sa záväzné formulácie otázok, ale nemusí byť dodržané poradie. Môže byť riadený, ak sociálny pracovník usmerňuje komunikáciu, vedie prijímateľa. Môže byť neriadený, ak sociálny pracovník zasahuje do rozhovoru minimálne, rozhovor prebieha voľne.

Druhy rozhovoru:

- *Klasický* - bežný, ustálený, s presnou štruktúrou. Používa sa u prijímateľa, ktorý prichádza za sociálnym pracovníkom pravidelne.
- *Diagnostický* - cieľom je zistiť problém a príčiny problému prijímateľa sociálnej služby.
- *Poradenský (konzultačný)* – prebieha medzi sociálnym pracovníkom a prijímateľom sociálnej služby s cieľom poskytnúť prijímateľovi informácie, ktoré prijímateľ hľadá a potrebuje. Je to krátkodobý rozhovor.
- *Terapeutický* – poskytuje prijímateľovi dostatok priestoru, aby vyjadril všetky svoje myšlienky a postoje. Cieľom rozhovoru je objektívne prijímateľa informovať o jeho sociálnej situácii a o možnostiach úpravy.

Techniky používané pri rozhovore:

- *parafrázovanie* – sociálny pracovník inými slovami prerozpráva to, čo počul od prijímateľa,



- *topenie ľadov* – ide o súbor rôznych techník na prelomenie počiatočného napätia a nedôvery v začiatkoch spolupráce.
- *reflektovanie* – používa sociálny pracovník na zrkadlenie citov, ktoré prijímateľ vyjadruje,
- *sumarizácia* - krátke zhrnutie toho, čo bolo povedané,
- *rekapitulácia* – zopakovanie toho, čo prijímateľ povedal,
- *zhodnocovanie* – spoločné zhodnotenie doterajších aktivít,
- *ukotvenie* – zopakovanie niektorých informácií, ktoré prijímateľ odovzdal sociálnemu pracovníkovi s cieľom uistiť sa, že rozhovorom sleduje sociálny pracovník zámery prijímateľa,

Analýza dokumentov

Ďalším zdrojom informácií sú dokumenty, ktoré zaznamenávajú, alebo dokladujú udalosti v živote prijímateľa prípadne jeho činnosti, iných ľudí z okolia prijímateľa, či inštitúcií s priamym súvisom k prijímateľovi. Rozoznávame dokumenty :

- *úradné* – sú to dokumenty, ktoré vydala prijímateľovi inštitúcia, organizácia a ktoré prijímateľ alebo inštitúcia poskytla (rozhodnutia, potvrdenia, správy, posudky a i.),
- *súkromné* – dokumenty, ktoré nemajú oficiálny charakter, napríklad záznamy prijímateľa, denník, poznámky.

Prípadová práca

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

- poskytnutie psychickej podpory prijímateľovi, vyjadrenie záujmu,
- explorácia problému,
- ventilácia prijímateľových pocitov,
- priame ovplyvňovanie prijímateľa sociálnej služby, napríklad vyjadrením názoru sociálneho pracovníka
- reflexia súvislostí, hlavne vzťahov medzi zážitkami prijímateľa a tým, čo sa deje v jeho prostredí, • vypracovanie individuálneho plánu pre prijímateľa.



- vypracovanie individuálneho plánu pre prijímateľa sociálnej služby.

Proces prípadovej práce s prijímateľmi sociálnej služby (podľa Matouška):

1. *Sociálnu štúdiu* – etapu preskúmavania, ale i dôležitých rozhodnutí. Prijímateľ v tejto fáze predkladá problém. Kľúčová je aj jeho motivácia k zmene. Hlavnou úlohou je angažovať prijímateľa a dosiahnuť to, aby participoval na riešení svojho problému.
2. *Vyšetrovanie* – ide o presné vymedzenie problému a stanovenie pracovnej hypotézy potrebnej pre intervenciu. Upresňujú sa tu ciele, ktoré zodpovedajú prijímateľovým potrebám, ako i reagujú na dostupnosť služieb.
3. *Intervenciu* – začína prvým kontaktom. Spočíva v rozhovoroch, v upokojovaní hladiny emócií. Ciele určujú spoločne prijímateľ a sociálny pracovník. Ak prijímateľ potrebuje špeciálnu službu, sociálny pracovník mu ju vyhľadá a pomáha mu vstúpiť s príslušnou inštitúciou alebo odborníkom do kontaktu.
4. *Ukončenie* - záverečná fáza prípadovej práce. Mala by nastať, keď je prijímateľ sociálnej služby spokojný s tým, čo bolo urobené, a keď sociálny pracovník vidí jeho schopnosť poradiť si v rôznych situáciách. Sociálny pracovník ostáva s prijímateľom sociálnej služby v kontakte pre prípad krízy.

Poradenstvo

Poradenstvo sa považuje za všestrannú činnosť. Nevykonávajú ju iba sociálni pracovníci, ale rady môžu poskytovať príbuzní, rodičia, priatelia. Každá práca, pri ktorej dochádza ku kontaktu s ľuďmi obsahuje určité prvky poradenstva.

V zmysle § 19 zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, je sociálne poradenstvo definované ako odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Vykonáva sa na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému prijímateľa, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci, ktoré sa vykonáva priamo v zariadení.



Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov prijímateľa a poskytnutie konkrétnej odbornej pomoci (v tomto prípade rieši zodpovedný Terénny sociálny pracovník)

V prípade pomoci podľa potrieb osoby, ktorá pomoc vyhľadala sa poskytne:

- *podanie jednoduchých vecných informácií* – napríklad pomoc pri vyplnení formulára, žiadosti, dotazníka,
- *poskytnutie rady* – ide o názor odborníka na to, akoby mal prijímateľ ďalej postupovať, čo má urobiť,
- *pomoc prostredníctvom psychologického názoru* – pomoc prijímateľovi pochopiť problém, ukázať možné cesty ako konať,
- *pomoc prostredníctvom priamej akcie* – sociálny pracovník niečo vykoná za prijímateľa, zabezpečí pre prijímateľa to, čo prijímateľ práve potrebuje, napríklad vybavenie úradných záležitostí,
- *pomoc vyvolaná zmenou systému* – napríklad zmena nejakého predpisu.

Krízová intervencia

Krízová intervencia je špecializovaná pomoc osobám, ktoré sa ocitli v kríze. Nejde iba o individuálny psychoterapeutický zásah, ale aj o zásah na úrovni rodiny, o sociálnu intervenciu a v nutných prípadoch aj o intervenciu spojenú s krátkodobou hospitalizáciou.

Princípy krízovej intervencie:

- *okamžitá pomoc,*
- *ľahko dosiahnuteľná pomoc* (umiestnenie na vhodnom mieste),
- *kontinuálna starostlivosť* (ak prijímateľ nadviaže kontakt so sociálnym pracovníkom, mal by s ním pokračovať na riešení svojho problému),
- *definované minimálne ciele* (nerieši všetky problémy, ktoré prijímateľ predkladá, ale pozornosť sociálneho pracovníka je zacielená len na aktuálne problémy, ktoré súvisia s potrebou bezpečia),
- *prevencia možného zhoršenia stavu* (schopnosť odčítavať signály ohrozenia),
- *aktívna pomoc*, ak je to nutné, tak aj *direktívna*,
- *pomoc poskytovaná v čo najmenej obmedzujúcom prostredí.*



Proces krízovej intervencie:

- *okamžitá redukcia ohrozenia* – od prvého okamihu kontaktu s osobou v kríze je potrebné sledovať všetky signály, ktoré svedčia o riziku a nebezpečenstve – napríklad zranenie, somatické problémy,
- *prvý odhad situácie a jej posúdenie* – sleduje sa schopnosť prijímateľa sociálnej služby komunikovať, orientovať sa v realite,
- *formulácia hypotézy* – odhad situácie, ktorý umožní vytvoriť hypotézu a tiež odhad prognózy,
- *intervencia* - je vhodné dávať nádej a ponúkať možnosť, že kríza má zmysel a môže viesť aj k pozitívnej zmene.

Našou snahou ako poskytovateľa sociálnej služby je zabezpečiť individuálny prístup k riešeniu problémov prijímateľa – tvorba individuálneho plánu , kde je snahou zaznamenať konkrétne potreby ale aj prania prijímateľa, osobné ciele ako aj zhodnotenie vzájomnej spolupráce (prijímateľa a soc. pracovníka)

Skupinová práca

Skupinová práca je práca s prijímateľmi sociálnej služby v skupine, ktorí majú podobné záujmy alebo ciele. Pre prijímateľa, ktorý si pripadal so svojím problémom osamotený alebo priamo vyčlenený zo spoločnosti, prináša úľavu a posilňuje zistenie, že nie je vo svojej situácii sám

Skupina poskytuje priestor pre výmenu názorov a myšlienok i pre vytváranie nových pohľadov a riešení problému. Prijímatelia sociálnych služieb v skupine získavajú nové skúsenosti a učia sa prijateľným spôsobom správania.

Skupina je prirodzeným prostredím pre mnohé denné aktivity a významne ovplyvňuje myslenie, cítenie i konanie svojich členov. Je tiež najvhodnejším spôsobom poskytovania služieb alebo utvárania rozhodnutí už len preto, že združuje viac prijímateľov sociálnych služieb. Prijímatelia môžu mať podobné potreby informovanosti a podpory, v určitom smere môžu prežívať spoločné starosti alebo zdieľať podobné záujmy.

Pravidlá členstva v skupine:

- mlčanlivosť a dôvera,
- otvorenosť a úprimnosť,



- právo povedať „stop“, ak prijímateľ nechce na citlivé alebo chýlostivé témy reagovať,
- zodpovednosť k sebe i k druhým,
- dodržiavanie organizačných pravidiel.

Ing. Dagmar Majeríková

Ved. odd. sociálnych služieb a zdravotníctva

V Ružomberku, 28. jún 2021