

INTERNÁ SMERNICA

č. 49

Poskytovanie poradenstva

Internú smernicu vypracovala	PhDr. Lívia Katona PhD.
Funkcia	manažérka kvality
Internú smernicu schválila	Mgr. Milada Floriánová
Funkcia	riaditeľka
Dátum vypracovania internej smernice	07. 07. 2020
Platnosť internej smernice	15. 07. 2020

Sociálne poradenstvo

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb pre dospelých v Seredi (ďalej len DD a DSS PD), zabezpečuje odbornú pomoc a **bezplatné sociálne poradenstvo** v zmysle §19 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon).

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Vykonáva sa na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.

Cieľom sociálneho poradenstva je zlepšenie orientácie občanov v oblasti sociálnych služieb, zvýšenie informovanosti o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a informovanie o podmienkach splnenia kritérií pre poskytovanie sociálnych služieb.

Konkrétnym cieľom poradenského procesu v DD a DSS PD v Seredi je rozvoj spôsobilosti riešiť problémy, ktorej zložky sú nasledujúce:

- PSS je schopný identifikovať a definovať problém
- Získa pohľad do problémovej situácie a orientáciu v realite problémovej situácie
- Vie rozpoznať príčiny vzniku a porozumie priebehu, vývoju a dôsledkom problémovej situácie, vie ju zdefinovať
- Je motivovaný k riešeniu problémovej situácie
- Má aktívny postoj k riešeniu problémovej situácie
- Je schopný prijať zodpovednosť za vznik problémovej situácie a jej riešenie
- Dôveruje sebe samému a vo svojej schopnosti pri riešení problémovej situácie
- Chápe svoje možnosti, reálne hodnotí aj obmedzenia pri riešení problémovej situácie
- Je schopný vyhľadať pomoc v prípade potreby
- Je schopný učiť sa, identifikuje potreby učenia sa a vzdelávania pri riešení problémovej situácie
- Je schopný tvoriť riešenia problémovej situácie a rozhodnúť sa pre jedno z nich
- Je schopný plánovať kroky, ktoré by mohli byť východiskom pre riešenie problému
- Pozná a uplatňuje fázy procesu riešenia problému.

Hlavné aktivity sociálneho poradenstva DD a DSS PD v Seredi

- zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby a odporúčanie konkrétnej odbornej pomoci
- posudzovanie povahy konkrétneho problému a poskytovanie základných informácií o možnostiach riešenia daného problému v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- poskytovanie informácií o možnostiach sociálnej pomoci v regióne
- sprostredkovanie kontaktov na zariadenia sociálnych služieb a iné inštitúcie, ktoré sú kompetentné jednať v danej veci problému
- poskytovanie základných informácií o možných druhoch kompenzácií
- pomoc pri vypisovaní tlačív, žiadostí pri vybavovaní osobných dokladov.

Cieľová skupina sociálneho poradenstva DD a DSS PD v Seredi

- Prijímatelia sociálnych služieb
- Občania, ktorí sa ocitli v sociálnej núdzi a prejavili záujem o poskytovanie sociálnej služby
- Rodinný príslušníci záujemcov o poskytovanie sociálnej služby
- Spolupráca so samosprávou miest a obcí.

Formy a metódy sociálneho poradenstva

- Podľa prístupu ku PSS rozlišujeme osobné poradenstvo a dištančné poradenstvo (napr. telefonické poradenstvo, internetové poradenstvo, písomné poradenstvo, audiovizuálne poradenstvo)
- Podľa počtu PSS rozlišujeme individuálne, párové (partnerské, manželské), skupinové a hromadné poradenstvo
- Podľa miesta poskytovania poradenstva – sociálne poradenstvo možno vykonávať ambulantnou formou, prostredníctvom poradní sociálneho poradenstva zriadených na tento účel, v rámci pobytovej formy poskytovania sociálnych služieb a terénou formou
- Z časového hľadiska rozlišujeme jednorázové, krátkodobé alebo dlhodobé – periodické poradenstvo.

Medzi základné metódy intervencie sociálneho poradenstva patria informácia, rady, odporúčania, objasňovanie, ventilácia, povzbudenie, posilnenie, odradenie, interpretácia, nácvik, modelovanie, hranie rolí, konfrontácia a analógia.

Princípy poradenstva DD a DSS PD v Seredi

- Poradenstvo sa poskytuje **bezplatne** pre každého PSS
- Je nestranné a prístupné každému občanovi, ktorý o radu požiada bez rozdielu veku, pohlavia, národnosti a vyznania
- Je diskrétné.

Sociálne poradenstvo v DD a DSS PD v Seredi vykonávajú:

- 1. Odborný zamestnanec – sociálna pracovníčka** – vykonáva v pracovných dňoch sociálne poradenstvo pre PSS, ich rodinných príslušníkov a žiadateľov o sociálnu službu:
 - Osobne v kancelárii na prízemí v pavilóne A v čase: **9.00 h – 15.00 h**
 - Telefonicky na tel. č. : **0042/031 789 49 33**
 - Elektronicky na e-mailovej adrese: brokesova.jarmila@zupa-tt.sk
- 2. Riaditeľka zariadenia** – vykonáva v pracovných dňoch sociálne poradenstvo pre PSS, ich rodinných príslušníkov a žiadateľov o sociálnu službu:
 - Osobne v kancelárii na prízemí v pavilóne A v čase: **9.00 h – 15.00 h**
 - Telefonicky na tel. č.: **0042/031 789 49 33**
 - Elektronicky na e-mailovej adrese: florianova.milada@zupa-tt.sk

Mgr. Milada Floriánová

Riaditeľka