



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.  
Platnosť od  
01.01.2021

# Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

Vypracoval	Schválil
Meno a priezvisko: PhDr. Dana Begová	Meno a priezvisko: Ing. Juraj Šuppa
Pracovná pozícia: sociálny pracovník	Pracovná pozícia: riaditeľ
Dátum: 01.11.2020	Dátum: 01.11.2020
Podpis:	Podpis:



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.

Platnosť od

01.01.2021

### ROZDELOVNÍK

Výtlačok č. 1: riaditeľ

Výtlačok č. 2: sociálny pracovník

Výtlačok č. 3: inštruktor sociálnej rehabilitácie

Výtlačok č. 4: zdravotná sestra

Výtlačok č. 5: opatrovatelky



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.  
Platnosť od  
01.01.2021

### LIST ZMIEN

P. č. zmeny	Dátum vydania zmeny	Zmena upravuje, dopĺňa	Dátum zápisu	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10....				



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.  
Platnosť od  
01.01.2021

### OBSAH

Kapitola	Názov kapitoly	Strana
	Rozdeľovník	2
	List zmien	3
	Obsah	4
1	Úvodné ustanovenia	5
1.1	Účel vydania	5
1.2	Súvisiace predpisy	5
2	Vymedzenie základných pojmov	6
3	Sociálny status prijímateľa sociálnej služby	7
4	Vzťahy, rodina a komunita	8
5	Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov	8
6	Záverečné ustanovenia	10



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.  
Platnosť od  
01.01.2021

## 1. Úvodné ustanovenia

### 1.1 Účel vydania

Táto organizačná smernica ustanovuje postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti a je metodickým usmernením pre plnenie podmienok kvality kritérií 1.2, 1.3 a 2.8.

### 1.2 Súvisiace predpisy

- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov:
  - § 4;
  - § 6 ods. 2 písm. a);
  - § 6 ods.3 písm. a) až c);
  - § 7 písm. a), b), d);
  - § 18 ods. 3 a 4,
  - § 61 ods. 4-5;
  - § 97



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

OS č. 2/2020

Verzia č. I.

Platnosť od

01.01.2021

## 2. Vymedzenie základných pojmov

**Identita** – individuálna jednota a ucelenosť, v ktorej jedinec prežíva sám seba, pociťuje a zostáva sám sebou v rôznych stavoch v priebehu svojej existencie.

Rozlišuje sa:

- a) Identita – vzťah k umiestneniu jedinca v sociálnom živote
- b) Pojem vlastnej predstavy o sebe
- c) Pojem sebaúcty – vzťah k pozitívnym alebo negatívnym pocitom ako výsledok skúseností v sociálnom živote.

Každá osobnosť zahŕňa množstvo identít, je to tá časť osobného seba-poňatia, ktorá je založená na stotožnení sa s národom, náboženskou alebo politickou skupinou či zamestnaním. Identita je súhrn sociálnych rolí. Zistiť ju možno odpoveďou na otázky *Kto som?* a *Aký budem vo vzťahu k druhým?* Identita človeka vychádza z jeho životného príbehu, zo zvykov z obdobia detstva, dospelovania a dospelosti. Vychádza tiež z povolania jedinca, z jeho životnej dráhy a z jeho jedinečných postojov. Niekedy sa rozlišuje aj ako „identita pre seba“ a „identita pre druhých“.

**Osobná integrita** – neporušiteľnosť človeka, jeho nezmeniteľnosť, nedotknuteľnosť, celistvosť, nedeliteľnosť a zachovalosť. Osobná integrita predstavuje celistvosť (osoba má všetky potrebné zložky osobnosti, zložky potrebné k jeho prežívaniu, potrebné k danému priestoru apod.), súlady (tieto zložky sú medzi sebou harmonicky vyvážené), synergiu (zložky sa medzi sebou vzájomne posilňujú a rozvíjajú).

**Sociálna rola** – skupinou zdieľané očakávania týkajúce sa toho, ako by určití ľudia mali konať. Roly predpisujú správanie, ktoré sa od ľudí očakáva v štandardných situáciách. Očakávané správanie nemusí byť identické so skutočným. Konkrétny nositeľ roly sa správa: ako sa musí (nutné), ako sa má (žiaduce), ako sa môže (prípustné) a ako sa nesmie (nepripustné). Sociálna rola je priamo určená sociálnou pozíciou, nepriamo prostredníctvom sociálneho statusu. Sociálne roly si jednotlivec osvojuje v socializačnom procese.

**Sociálny status** – postavenie jedinca v určitom vzore spoločnosti, miesto alebo pozícia v schéme sociálnych vzťahov. Status je spojovaný aj so ct'ou, prestížou, jej úrovňou. Sociálny status obvykle zahŕňa: rôzne druhy a stupne authority, podľa miesta sociálnej pozície v hierarchickej štruktúre, rôzne práva, privilégia a výsady, určitú moc a určitý stupeň prestíže. Rozlišuje sa napr. skupinový status (miesto, ktoré zaujíma osoba v príslušnej skupine), individuálny status (ukazovateľmi sú vzdelanie, životný štýl, príjem).

**Komunita** – komunita je skupina osôb v špecifickom územnom ohraničení, kde si tieto osoby uskutočňujú najväčšiu časť svojich každodenných činností. Ide o menšiu sociálnu jednotku na lokálnom základe, v ktorej ľudia spolupracujú, aby naplnili svoj život.

(Strieženec, Š.: *Slovník sociálneho pracovníka*. 1996)



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

OS č. 2/2020

Verzia č. I.

Platnosť od

01.01.2021

### 3. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Naše zariadenie rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby. Schopnosti, zručnosti a vedomosti našich klientov podporujeme cez všetky odborné procesy, zvlášť cez proces aktivizácie, sociálnej rehabilitácie a záujmovej činnosti a proces opatrovania, ktoré sú súčasťou Príručky kvality, kritéria 2.4 a 2.5.

Rešpektujeme a aktívne podporujeme zachovanie vlastnej identity klientov, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a to najmä tým, že sa zaujíname o ich životný príbeh, zaužívané zvyky a tradície, ktoré sa v čo najvyššej možnej miere snažíme zachovať i pri poskytovaní sociálnej služby.

Podporujeme vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby a to tým, že zamestnanci vedome a aktívne podporujú vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby, a to:

- **smerom k nemu** – predpokladom je poznať jeho životný príbeh, jeho sociálne roly a sociálny status. Opatrenia:
  - Podporovať klienta v pozitívnom seba vnímaní.
  - Pomáhať klientovi vyrovnávať sa so životnými zmenami, prijať ich a akceptovať.
  - Motivovať klienta k uvedomeniu si vlastných zdrojov a stavať na nich svoju ďalšiu zmysluplnú existenciu.
  - Naučiť klienta pracovať so svojimi obmedzeniami a deficitmi.

Tieto opatrenia vykonávame prostredníctvom techník verbálnej a neverbálnej komunikácie, vo všetkých odborných procesoch starostlivosti.

- **smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby** - šírimo pozitívny obraz o klientovi pred ostatnými klientami. Nikdy sa o ňom nevyjadrujeme negatívne, dehonestujúco, nepoukazujeme na jeho nedostatky, ale vyzdvihujeme jeho dobré vlastnosti, schopnosti a zručnosti.
- **smerom k verejnosti** – klientom ponúkame aktivity dôstojné ich veku, zdravotnému a sociálnemu statusu. Vytvárame a verejnosti predkladáme pozitívny obraz o našich klientoch, poukazujeme na ich schopnosti, zručnosti. Komunikujeme s klientami partnersky, dôstojne a tým sme vzorom pre širokú verejnosť. Búrime mýty o našich klientoch, rúcame komunikačné a vzťahové bariéry.



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

OS č. 2/2020

Verzia č. I.

Platnosť od

01.01.2021

### 4. Vzťahy, rodina a komunita

Naše zariadenie podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Už v procese prijímania klienta do zariadenia mapujeme jeho súčasné sociálne kontakty a vytvárame predpoklady na ich udržiavanie. Rodinných príslušníkov, priateľov a známych našich klientov motivujeme k vzájomným návštevám a spoločne strávenému času.

#### Opatrenia:

- Klient môže prijímať návštevy kedykoľvek počas dňa.
- Klient môže prijímať návštevy priamo na izbe alebo v návštevnej miestnosti.
- Rodinných príslušníkov, priateľov a známych motivujeme k zmysluplnému spoločne strávenému času. Častokrát sme sprostredkovateľmi ich spoločných aktivít.
- Učíme rodinných príslušníkov, priateľov a známych ako komunikovať, manipulovať a správať, či reagovať na zmenený celkový stav klienta.
- Zabezpečujeme a sprostredkujeme ich vzájomný osobný, listový či elektronický kontakt.
- Máme vytvorenú izbu na prenocovanie rodinných príslušníkov klienta v našom zariadení.
- Rodinných príslušníkov oslovujeme k spolupráci na cieľoch individuálneho plánovania.
- Realizujeme spoločné aktivity našich klientov a rodinných príslušníkov.
- Ak je to nutné, hájime práva klientov pred ich rodinnými príslušníkmi.

### 5. Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov.

Naše zariadenie zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v miestnej komunite. Tieto informácie sú dostupné na informačnej nástenke, alebo sú klientom zdieľované cez osobné rozhovory so zamestnancami či cez samosprávu klientov a skupinové aktivizácie, komunitné stretnutia.

Tieto informácie na nástenke sa pravidelne, minimálne 1x mesačne, aktualizujú a za ich aktuálnosť je v našom zariadení zodpovedný inštruktor sociálnej rehabilitácie. Ide najmä o poskytnutie informácií o prevádzkovateľoch týchto verejných služieb v našej miestnej komunite: knižnica, denné centrá, pošta, miestne úrady, záujmové združenia a spolky, verejná doprava, lekári, lekáreň, kaderník, pedikúra, divadlo, koncerty, taxi služba, obchody s potravinami, oblečením a drogeriou, kaviarne a reštaurácie, donáškové služby, kvetinárstva. Informácia obsahuje podľa druhu doplnkovej služby adresu, poprípade mapu, otváracie hodiny, telefonický kontakt, program. Týmto opatrením neuprednostňujeme žiadnu doplnkovú službu, poskytujeme informácie o službách, ktoré sa nachádzajú v blízkosti nášho zariadenia a tým sú najprístupnejšie potrebám našich klientov.





## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

OS č. 2/2020

Verzia č. I.

Platnosť od

01.01.2021

Cieľom tohto opatrenia je integrácia klientov do miestnej komunity a realizácia rovnosti príležitostí v porovnaní s ostatnou populáciou podobnou ich veku či zdravotnému a sociálnemu stavu.

Aktívne vytvárame podmienky na to, aby naši klienti mohli využívať iné služby verejného charakteru v komunite a v ich využívaní našich klientov podporujeme. Klientov podporujeme k tomu, aby miestne služby verejného charakteru využívali a to buď individuálne či skupinovo. Využívanie týchto služieb komponujeme aj do individuálneho plánu klienta a do nášho plánu aktivizácie.

Zabezpečujeme i realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami. Podľa druhu sprievodu robíme o poskytnutom sprievode záznam do dokumentácie sociálneho poradenstva alebo do opatrovateľskej dokumentácie klienta.

➤ **Klienti majú právo využívať sprievod, ktorý sa riadi nasledovnými pravidlami:**

**Sprievod individuálny k využívaniu miestnej verejnej služby:**

- Klient má právo požiadať o sprievod. Túto požiadavku odovzdá buď priamo inštruktorovi sociálnej rehabilitácie alebo akémukoľvek zamestnancovi, ktorý ju okamžite a následne odovzdá sociálnemu pracovníkovi. Motivujeme ho k tomu, aby tak urobil v dostatočnom predstihu, najneskôr deň vopred.
- Inštruktor sociálnej rehabilitácie uskutoční rozhovor s daným klientom a zistí podrobnosti jeho požiadavky.
- Inštruktor sociálnej rehabilitácie. Zabezpečí klientovi sprievod určením zodpovedného zamestnanca a oznámi to opatrovateľkám, aby klientovi pomohli pripraviť sa na cestu.
- Zodpovedný pracovník zaistí sprievod osoby a to buď pešo, alebo využije verejnú dopravu alebo prepravnú službu. Výdavky s prepravou hradí klient.
- Zodpovedný pracovník zabezpečí, aby klient mal pri sebe občiansky preukaz, kartičku poisťovne, potrebnú finančnú hotovosť.
- Zodpovedný pracovník počas sprievodu dbá o bezpečnosť klienta a jeho pitný režim.

**Sprievod skupinový k využívaniu miestnej verejnej služby:**

- Inštruktori sociálnej rehabilitácie a sociálni pracovníci zbierajú požiadavky klientov k skupinovej aktivizácii formou návštevy divadla, koncertu, knižnice, kaviarne a pod.
- Riaditeľ určí potrebný počet sprevádzajúcich osôb zodpovedajúci počtu a sociálno-zdravotnému stavu klientov. Určí osobnú zodpovednosť zamestnanec – klienti a vedúceho skupiny.
- Vedúci skupiny zabezpečí občianske preukazy klientov, kartičky poisťovcov, finančnú hotovosť.
- Sprevádzajúci zamestnanci sú zodpovední za bezpečnosť klientov a ich pitný režim.
- Sprevádzajúci zamestnanci plnia príkazy vedúceho skupiny.



## Organizačná smernica

Postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby pri jeho začleňovaní do spoločnosti

**OS č. 2/2020**

Verzia č. I.  
Platnosť od  
01.01.2021

**Sprievod klienta k špecializovaným externým organizáciám** (lekárske vyšetrenia, úrady a pod.):

- Potrebu sprievodu klienta k špecializovaným externým organizáciám komunikuje buď sám klient zdravotnej sestry alebo zdravotná sestra, ktorá zároveň určí sprievod klienta a oznamuje termín sprievodu opatrovateľkám, aby pomohli klientovi pripraviť sa na cestu.
- Sprevádzajúca osoba zabezpečí občiansky preukaz, kartičku poistenca, finančnú hotovosť a potrebné doklady.
- Sprevádzajúca osoba počas sprievodu dbá o bezpečnosť klienta a jeho pitný režim.

### **6. Záverečné ustanovenia**

Táto OS je záväzná pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ňou preukázateľne oboznámiť.

Kontrolou dodržiavania je poverený spracovateľ.

OS nadobúda platnosť dňom vydania. 01.01.2021