

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

OBSAH

ZOZNAM TABULIEK.....	4
-----------------------------	----------

ZOZNAM SKRATIEK A SYMBOLOV.....	5
--	----------

SLOVNÍK TERMÍNOV	7
-------------------------------	----------

1. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE NEZISKOVEJ

ORGANIZÁCIE	8
--------------------------	----------

2. TERÉNNÁ SOCIÁLNA PRÁCA

2.1. Služby poskytujúce n.o. Spokojnosť - centrum poradensko–sociálnych služieb klientom.....	19
--	----

2.2. Metódy a formy poskytovania terénnej sociálnej práce n.o. Spokojnosť – centrum Oáza	22
---	----

2.3. Sociálny klient a typy klientov	29
--	----

3. TERÉNNY PROGRAM

3.1. Služby n.o. Spokojnosť sú určené pre uvedenú cieľovú skupinu	37
--	----

3.1.1 Cieľ terénneho programu	37
-------------------------------------	----

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

3.1.2 Zásady terénneho programu n.o. Spokojnosť – centrum poradensko–sociálnych služieb Oáza:.....	38
3.2. Poskytované služby n.o. Spokojnosť – centrum poradensko–sociálnych služieb Oáza:.....	39
3.3. Základné činnosti pri poskytovaní terénnych programov n.o. Spokojnosť – centrum poradensko-sociálnych služieb Oáza sa zaisťujú v rozsahu týchto úkonov	41
3.3.1 Ciele realizácie nízkoprahových programov	44
4. ETICKÝ KÓDEX SOCIALNÉHO PRACOVNÍKA..	49
4.1. Etické problémy a dilemy	50
PRÍLOHY:.....	52

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1. Terénna sociálnej práce (TSP).....	16
Tabuľka 2. Pracovný čas (orientačný).....	20

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

ZOZNAM SKRATIEK A SYMBOLOV

ICM	Informačné centrum mladých
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
NsP Bojnice	Nemocnica s poliklinikou Bojnice
NSSDR	Nížkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu
OZ	Občianske združenie
OZ ODOS	Otvorme dvere, otvorme srdcia, občianske združenie
SZZP	Slovenský zväz zdravotne Postihnutých
SR	Slovenská republika
TSP	terénna sociálna práca

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

ÚPSVaR

Úrad práce, sociálnych vecí a
Rodiny

Z.z.

Zbierka zákonov

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

SLOVNÍK TERMÍNOV

APLIKOVAŤ – použiť, uplatniť

EFEKTÍVNY – skutočný, ozajstný

INTERAKTÍVNY – umožňujúci vzájomnú komunikáciu,
priamy vstup do programu alebo činnosti

SEGMENT - súčasť

STREETWORK - práca na ulici – terénna sociálna práca

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

1. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIE

Správna rada

RNDr. Miroslava Michalíková, Jozef Michalík,
Helena Drexlerová.

Revízor: Hájovská Eva

Riaditeľ: Mgr. Monika Dessuet- štatutárna zástupkyňa

Sídlo organizácie:

Jesenského 449
971 01 Prievidza
IČO 379 23617

Informačná kancelária:

Jesenského 449
971 01 Prievidza

Tel./Fax: 046/542 00 93

Mobil: 0905329661, 0917748698

Email: spokojnost@ispokojnost.sk, dessuet@ispokojnost.sk,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Číslo účtu: 1010217005/1111

IBAN: SK3711110000001010217005

Sídlo Komunitného centra:

Ciglianska cesta 8

971 01 Prievidza

Tel: 046/38 100 30, 01917748698

Email: c.c@ispokojnost.sk

Adresa NSSDR - zariadenie „OÁZA“

Bakalárska 2

971 01 Prievidza

Tel: 0905329661, 0915 74 14 13, 0902197957,

0908 673695

Email: poradca@ispokojnost.sk

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

2. TERÉNNÁ SOCIÁLNA PRÁCA

Terénna sociálna práca je jednou z metód sociálnej práce zameranej na pomoc ľuďom nachádzajúcich sa v nepriaznivej sociálnej situácii alebo ľuďom žijúcim v sociálne vylúčených lokalitách. N.o. Spokojnosť - centrum poradensko-sociálnych služieb, vykonáva terénnu sociálnu prácu podľa Zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z. a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, kde v § 13 je zadefinovaná forma sociálnej služby. Sociálna služba sa v zmysle §13 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách poskytuje ambulatnou formou, terénnou formou, pobytovou formou alebo inou formou podľa nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava. Sociálnu službu terénnou formou možno poskytovať aj prostredníctvom terénnych programov, ktorých cieľom je predchádzať sociálnemu vylúčeniu fyzickej osoby, rodiny a komunity, ktoré sú v nepriaznivej sociálnej situácii. Terénne programy sa vykonávajú odbornými činnosťami alebo ďalšími činnosťami podľa tohto zákona. Sociálnu službu možno

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

poskytovať aj inou formou, najmä telefonicky alebo s použitím telekomunikačných technológií, ak je to účelné.

V zariadení sa poskytujú verejnoprospešné služby pre deti, mládež a ich rodinných príslušníkov podľa Zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení Zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a v platnom znení neskorších právnych predpisov ďalej len zákon č. 448/2008Z.z.

- § 28 Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. b) a jej rodine
- §24 a Terénna sociálna služba krízovej intervencie, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa §2 ods. 2 písm. a), b), d), g) až i)
- § 53 Krízová pomoc poskytovaná prostredníctvom telekomunikačných technológií, ktorá sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá je v krízovej sociálnej situácii,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

alebo v inej obtiažnej životnej situácii, ktorú nemôže riešiť vlastnými silami a zabezpečuje sa najmä poskytnutím sociálneho poradenstva.

Výkon ambulantnou formou, terénnou sociálnou prácou a prostredníctvom telekomunikačných technológií pre okres Prievidza.

Terénna sociálna práca neziskovou organizáciou Spokojnosť - centrum poradensko-sociálnych služieb sa začala vykonávať na základe účasti v dopytovo orientovanom projekte „Nájsť prítomnosť, nestratiť budúcnosť“ realizovanom Implementačnou agentúrou MPSVR SR www.ia.gov.sk, vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje www.esf.gov.sk. Projekt je podporený na základe výzvy OP ĽZ DOP 2017/4.1.1/01- Zefektívnenie súčasných a zavedenie nových nástrojov za účelom zvýšenia aktivity ľudí ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením. ITMS 2014+ NFP312040P514.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Projekt sa bude realizovať prostredníctvom:

hlavnej aktivity: Podpora zefektívnenia súčasných a zavedenia nových nástrojov za účelom zvýšenia aktivity ľudí ohrozených chudobou a sociálnym vylúčením:

- vyhl'adávacie činnosti ohrozených skupín
 - zber informácií,
 - terénny prieskum a identifikácia ohrození
- zriadenie a prevádzkovanie NSSDR
 - zriadenie nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu- poradenské centrum Oáza
 - prevádzkovanie NSSDR Oáza
 - administratívna práca s klientom
 - zriadenie a fungovanie svojpomocných skupín
 - sprostredkovanie dopĺňania potrebnej kvalifikácie klientov a ich rodinných príslušníkov, finančná gramotnosť
 - kariérne poradenstvo pre klientov a ich rodinných príslušníkov
 - záujmová činnosť pre klientov a ich rodinných príslušníkov

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- prevenčné aktivity
- online služby
- riadenie a administrácia projektu
- publicita a informovanosť

podaktivity:

- overenie návrhu,
- extérna evaluácia

Cieľom projektu je podporiť inovatívne návrhy zefektívnenia súčasných nástrojov/opatrení a zavedenie nových inovatívnych nástrojov/opatrení v oblasti chudoby a sociálneho vylúčenia, ktoré by boli účinné a efektívne vo vzťahu k zvýšeniu miery sociálneho začlenenia cieľovej skupiny populácie za jej aktívnej účasti. Predmetom projektu je overiť funkčnosť novovzniknutej sociálnej služby nízkoprahového charakteru, ktorá sa bude orientovať na problematiku riešenia syndrómu závislosti jednotlivcov a spoluzávislosti rodiny. Realizovaný bude prostredníctvom vyhľadávacej činnosti a terénnej formy NSSDR, online služby, poskytovaním odborných činnosti (základné a

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

špecializované sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálna rehabilitácia a preventívne aktivity), so zameraním na ohrozenú cieľovú skupinu v okrese Prievidza, za účelom predchádzania závislosti od návykových látok a návykových škodlivých činnosti s komplexným prístupom pre závislé osoby a pre ich rodinných príslušníkov.

Sociálna práca sa ako profesia zameriava na pomoc, podporu, sprevádzanie, posilňovanie a zmocnenie sociálnych klientov, ktorými môžu byť jednotlivec, rodina, skupina, komunita a inštitúcia, a to prostredníctvom profesionálnej činnosti kvalifikovaných sociálnych pracovníkov.

Z pohľadu neziskovej organizácie Spokojnosť - centrum poradensko-sociálnych služieb je sociálna práca integrovaná skupina vedných odborníkov, v interakcii so stále sa vyvíjajúcimi teoretickými a praktickými poznatkami s inováciou metodík a techník, zameranými na jednotlivca, skupinu, rodinu, komunitu, inštitúcie alebo organizácie s jednoznačne vytyčeným zámerom, predmetom a cieľom

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

pomôcť klientovi, v podobe poskytnúť mu čo najkvalitnejšiu podporu, služby, poradenstvá, dostatočné očne informácie, pre lepšie zvládanie jeho nepriaznivej situácie, s ktorou si sám nedokáže poradiť a to prostredníctvom sociálneho pracovníka, ktorý sa musí neustále vzdelávať a zdokonaľovať.

Terénna sociálna práca (ďalej len „TSP“) je práca s klientom v jeho prirodzenom prostredí, ktorá vie účinne pracovať s ľuďmi žijúcimi v podmienkach sociálneho vylúčenia. Súčasťou TSP bude depistáž, nadväzovanie kontaktov, poskytovanie sociálnej pomoci, mapovanie lokality z hľadiska výskytu sociálno-patologických javov, vrátane zberu, analýzy a sumarizácie poznaných informácií o príčinách, charaktere a intenzite nepriaznivej situácie.

Sociálny pracovník našej neziskovej organizácie Spokojnosť - centrum poradensko-sociálnych služieb je profesionál, ktorý sa riadi etickým kódexom sociálnych pracovníkov. Disponuje svojimi osobnostnými vedomosťami, vlastnosťami, schopnosťami a snaží sa prispievať k zlepšovaniu klientovej situácie. Motivuje jednotlivca, skupinu, komunitu alebo celú spoločnosť k nájdeniu

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

správaného postoja a riešenia, pretože občania nie sú schopní si sami nájsť vhodné riešenie.

TSP je špecifická forma sociálnej práce odlišená okrem iného pôsobením terénneho sociálneho pracovníka priamo v prirodzenom prostredí klientov. Je založená na dlhodobom a intenzívnom pôsobení, ktoré v porovnaní s klasickou sociálnu prácou umožňuje dosahovať znateľne vyššiu efektivitu pri riešení niektorých typov problémov. Základným predpokladom je dobrá znalosť prostredia a nájdenie dôvery medzi pracovníkom a jeho klientmi. Filozofia TSP je individuálny prístup ku všetkým klientom, prípadne klientskym rodinám.

Vyhľadávacia činnosť ohrozenej skupiny

Pri vyhľadávacej činnosti je podstatný zber informácií, ktoré sú obligátne pri vytvorení správne nastaveného terénneho programu. Terénny prieskum sa

realizuje formou streetworku a terénnou sociálnou službou NSSDR zariadenia „OÁZA“. Predmetom je vyhľadanie ľudí v rôznych situáciách, kde sa práve nachádzajú ako napr.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

podniky, diskotéky, bary, parky atď. Ide o zariadenia a prirodzené prostredie, kde sa väčšinou zdržujú a majú možnosť sa dostať k návykovej látke. Takýmto spôsobom sa získajú údaje o ľuďoch, ktorí potrebujú pomoc a podporu.

Streetwork je metóda zaradená do terénnej sociálnej práce, ktorá zaoberá sa rizikovými skupinami klientov, ktorých životný štýl je priamo spojený s pouličným životom. Cieľom vyhľadávacej činnosti metódou streetworku je sledovanie a následne nadviazanie komunikácie s ľuďmi, ktorí odmietajú kontakt s akoukoľvek spoločenskou inštitúciou. Nemožno očakávať od klientov dostatočne dynamický a teda „nerizikovní“ odklon, ale sociálni pracovníci musia byť schopní klientom v ich sebahroziujúcom období ponúknuť služby, ktoré klienti sú ochotní prijímať. Streetwork sa orientuje na podporu jednotlivcov a skupín. Čo sa týka podpory v zmysle uľahčenia ich životnej situácie v interakcii znižovania rizika a akceptácie t.j. pochopenia zo strany spoločnosti. Ľudia sa často pozerajú na takúto skupinu klientov ako na škodlivých, okrajových, odpad spoločnosti, resp. potrebných izolovať ich od ostatných.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

2.1. Služby poskytujúce n.o. Spokojnosť - centrum poradensko–sociálnych služieb klientom

- 1. Sociálne poradenstvo** je orientované na sociálnu podporu rizikovej skupiny detí, mládež a dospelých závislých od návykovej látky alebo návykových škodlivých činností a ich rodinných príslušníkov.

Cieľom sociálneho poradenstva je zmiernenie rizík, vyplývajúcich zo sociálneho vylúčenia, z napätých spoločenských situácií, ich spôsobu života a rizikového správania, zintenzívnenia sociálnych kompetencií a sociálnej mobility klientov, podpora sociálneho začlenenia klientov, rodín, komunit, zamedzovanie vzniku krízových situácií v rodinách, obmedzovanie a odbúravanie negatívnych vplyvov, poskytnutie alebo sprostredkovanie skutočnej pomoci. Segmentom sociálneho poradenstva je taktiež sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím (rodinami klientov, mediácia vzťahov medzi klientmi, klientom a inštitúciami – ÚPSVaR, školami, lekármi...), krízová intervencia, opatrenia zamerané na predchádzanie

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

krízovým situáciám a obmedzovanie nepriaznivých vplyvov v rodine.

Sociálne poradenstvo môže byť poskytované:

- *Základné sociálne poradenstvo* - je posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity. Ďalej o poskytnutie základných informácií, o možnostiach riešenia problému v súlade s jeho potrebami. Taktiež o odporúčanie a sprostredkovanie nasledujúcej odbornej pomoci.
- *Špecializované sociálne poradenstvo* sa upriamuje na zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov, ktoré je orientované na jednotlivca, rodiny i komunity. V zmysle platnej legislatívy Zákona o sociálnych službách môže špecializované sociálne poradenstvo poskytovať iba ten subjekt, ktorý má na poskytovanie tejto služby platnú akreditáciu.

2. Sociálna rehabilitácia – je zameraná na komunikačné zručnosti a na osobný rozvoj za účelom dosiahnutia zmeny.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- 3. Integrované aktivity pre rizikovú skupinu závislých detí, mládeže a dospelých a rodinných príslušníkov ohrozených sociálnym vylúčením** - ide o organizačné stretnutia v súčinnosti s prizvanými odborníkmi, zážitkové učenie.

- 4. Sprostredkovanie dopĺňania potrebnej kvalifikácie klientov a ich rodinných príslušníkov a finančná gramotnosť** - finančné plány rodinného rozpočtu klientov, opätovné zaradenie do vzdelávacieho procesu, potrebné školenia a rekvalifikačné vzdelávania.

- 5. Kariérne poradenstvo pre klientov a ich rodinných príslušníkov** - učenie klientov ako sa správne píše životopis, motivačný list pre potenciálneho zamestnávateľa, pomoc s vytvorením profilov na portáloch www.istp.sk, alebo iných profilov na pracovné zaradenie a vyhľadávanie pracovných ponúk, minimalizácia dlhov klientov na odvodoch do sociálnej a zdravotnej poisťovne.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- 6. Prevenčné aktivity** – primárna prevencia (prednášky, besedy) na rôzne témy v súčinnosti s akreditovaným lektorom.

- 7. Online služby n.o. Spokojnosť** – centrum Oáza - poskytujeme online poradenstvo cez sociálne siete, e-mailovou komunikáciou, telefonickou linkou v zariadení NSSDR Oáza.

2.2. Metódy a formy poskytovania terénnej sociálnej práce n.o. Spokojnosť – centrum Oáza

Metódy poskytovania terénnej sociálnej práce

- rozhovor s klientom
- pomoc s listinami
- vyjednávanie
- sprevádzanie
- koordinačné činnosti
- konzultácie s odborníkmi
- kontakt s ďalšími inštitúciami a organizáciami.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Formy terénnej sociálnej práce

1. priama práca

- terénna sociálna práca / streetwork (monitoring, depistáž, kontaktovanie, sprevádzanie, aktuálna krízová intervencia, znižovanie rizík)
- individuálna práca s klientom / casework (sociálna intervencia, sociálne poradenstvo, socioterapia)
- skupinová / komunitná práca (sociálna intervencia, sociálne poradenstvo, socioterapia, psychosociálny výcvik, prednášková činnosť, zážitková pedagogika, techniky psychoterapie)

2. nepriama práca

- koncepty, projekty
- administratíva, dokumentácia
- rokovanie s inštitúciami, spolupráca s inštitúciami
- prezentácia, medializácia

3. presahujúca práca

- supervízia
- intervízia, individuálne a tímové porady

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- metodické vedenie
- profesijné vzdelávanie
- mediácia, sprostredkovanie, advokácia

Kontaktá práca

Zmyslom kontaktnej práce je v danom okamihu a na danom mieste vytvoriť priestor na zrealizovanie sociálnej služby. K tomu, aby mohli sociálni pracovníci klientovi poskytnúť i ďalšie služby, je nevyhnutné:

- nadviazať s klientom prvý kontakt
- zistiť potreby klienta
- ponúknuť služby nášho centra
- určiť a upevňovať vzájomné hranice a vybudovať obojstrannú dôveru

Sociálna služba sa môže začať poskytovať, až po ujasnení očakavaní a potrieb klienta a podľa ponuky pracovníka, na základe vzniknutej dohody (kontraktu). Na základe typu služby sa môžu niektoré dohody vykonávať aj písomnou formou.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Situačná intervencia

Je intervencia, ktorá si vyžaduje priamy zásah t.j. riešenie vzniknutého problému priamo v teréne. Môže ísť

o konflikt v skupine alebo porušenie pravidiel. Jedným z dôsledkov „zníženia prahov“ je to, že klienti sa správajú prirodzenejšie a menej korigujú svoje správanie. Pracovníkom sa tak ponúka veľké množstvo prirodzených aktivít, do ktorých môže vstúpiť. Svojou intervenciou možno tak ochrániť obeť šikany. Môžu sa tak meniť aj rôzne postoje klientov.

Základné poradenstvo

V terénnej sociálnej službe ponúkame klientovi základné poradenstvo, kde mu pomôžeme po oboznámení sa s jeho problematikou a situáciou, v ktorej sa nachádza pomôcť hľadať pre neho najlepšie riešenie. Ponúkneme mu viac možností ako problém riešiť, vysvetlíme mu výsledky - výhody a nevýhody riešenia problému. Pomôžeme mu taktiež prijať a zvládať dôsledky svojich činov a rozhodnutí. Pracovníci ponuku tejto služby transparentne zverejňujú.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Spolupráca s inštitúciami a nadväznosť na zariadenie NSSDR

Pri terénom programe naša nezisková organizácia spolupracuje s rôznymi inštitúciami, ÚPSVaR, Mestským a Obecným úradom, psychologickými, psychiatrickými ambulanciami, taktiež s psychiatrickým oddelením v NsP Bojnice. Dôležité sú návštevy základných a stredných škôl našimi pracovníkmi, ktorí spolupracujú s pedagógmi, výchovnými poradcami, sociálnymi pedagógmi, vychovávateľmi a pedagogickými pracovníkmi v školách.

Ďalšiou spoluprácou sú psychológovia a sociálni pracovníci v resocializačných zariadeniach, detenčných pracoviskách a sociálni pracovníci v oblasti penitenciárnej a postpenitenciárnej starostlivosti. Terénny prieskum je potrebný pri správnom nastavení sociálneho poradenstva v zariadení nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu, ktorá je zameraná na cieľovú skupinu ľudí, ktorí sú závislí návykových látok a návykových škodlivých činností. Ide o závislé osoby a ich rodinní príslušníci.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Ďalšie spolupracujúce inštitúcie pôsobiace na území mesta Prievidza - ICM, Charita sv. Vincenta, kluby abstinentov v Prievidzi a klub abstinentov Fénix v Handlovej, občianske združenia integrované v Sociálno – integračnom centre na Hollého ul. 2 - OZ ŠŤASTIE SI TY, OZ AURA, Okresná rada občanov so zdravotným postihnutím OR SZZZP, ktorá riadi činnosť a usmerňuje svoje základné organizácie SZZZP č.1, ZO SZZZP - zrakoví a ZO SZZZP – onko, n.o. Jazmín v Handlovej.

Presahujúca spolupráca na územie celého Slovenska: OZ ODOS Bratislava, Liga za duševné zdravie Bratislava, Ševčenkova 21.

Prevenčné aktivity

Ďalšími aktivitami terénnych sociálnych pracovníkov je tvorba prevenčných programov v oblasti primárnej, sekundárnej a terciárnej roviny prevencie. Ide o osvetové programy, prednášky, besedy na rôzne témy v spolupráci s akreditovanými lektormi. Následné zážitkové učenie klientov prostredníctvom osobných príbehov na skupinovej

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

aktivite, návštevy klientov v resocializačných a reedukačných zariadeniach a na súdnych pojednávaniach.

Tabuľka 1. Terénna sociálnej práce (TSP)

	TSP
Cieľová skupina	Klienti / jednotlivci, rodiny
Ciele	Prekonanie životnej situácie a rozvoj kompetencií jednotlivca, rodiny, skupiny
Nástroje	Depistáž – aktívny postup pri vyhľadávaní zdrojov, sociálne poradenstvo v teréne, empowerment, sprevádzanie
Pôsobenie v čase	Od jednorazovo podanej informácie, cez krátkodobú intervenciu (2-3 mesiace) po dlhodobú starostlivosť a podporu rodiny pri prekonávaní sociálnej situácie. (1 rok)
Záujmy, ktoré sleduje	Udržanie sociálneho zmiereu. Prekonanie sociálnej situácie jednotlivca a rodiny.
Náplň práce	Nadväzovanie kontaktov, depistáž, sprostredkovanie kontaktov a informácií, sociálne poradenstvo, distribúcia, sprevádzanie.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

2.3. Sociálny klient a typy klientov

Sociálny klient je osoba, s ktorou sociálny pracovník priamo pracuje. Konečná fáza sociálnej práce s klientom môže mať rôznu intenzitu:

- môže dôjsť k úplnému vyrovnaniu a včleneniu sa do nových podmienok a ich zvládnutiu,
- k čiastočnému vyrovnaniu alebo trvalému neprijatiu nových podmienok,
- nevčleneniu sa do existujúcich podmienok.

Medzi ďalšie charakteristiky sociálneho klienta patrí jeho osobná spoluúčasť, t.j. participácia na riešení sociálne nepriaznivej situácie, v ktorej sa aktuálne nachádza.

Pre sociálneho klienta je typické:

- nachádza sa v problémovej situácii,
- nie je schopný ju riešiť vlastnými silami,
- aktívne spolupracuje so sociálnym pracovníkom

Sociálnym klientom môže byť:

- občan SR, emigrant, žiadateľ o sociálne dávky

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

a služby, na ktoré má zo zákona nárok,

- občania SR a emigranti, ktorí sa dostali do situácie sociálnej odkázanosti,
- bezdomovci,
- všetci tí, ktorí sa ocitli v sociálnych kolíznych situáciách. Ide o skupinu ľudí, ktorí sú napr.: nezamestnaní, ľudia pred a po rozvode, občania vo výkone trestu, po výkone trestu, asociáli, osamelí, starí ľudia,
- príslušníci minorít,
- sociálne narušení jednotlivci.

Rozdelenie klientov: podľa určitých znakov do skupín, kde členovia majú určité spoločné znaky:

1. typológia klientov na základe aktivity klienta

- a) **dobrovoľný klient** – prichádza za sociálnym pracovníkom n.o. Spokojnosť – centrum Oáza dobrovoľne,
- b) **tzv. klient – odberateľ** – využíva všetko vo svoj prospech. Nejde mu o riešenie problému, prichádza za

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

sociálnym pracovníkom n.o. Spokojnosť – centrum Oáza s cieľom, aby prostredníctvom neho získal niektorú službu, dávku alebo inú formu pomoci. Jeho konečným cieľom v podstate nie je riešenie vlastnej situácie, ale naopak. Mohli by sme vo vzťahu k takémuto typu klientov uvažovať o možnom zneužívaní sociálnemu systému,

- c) **nedobrovoľný klient** – je odoslaný treťou osobou (súdom), je s ním ťažká komunikácia,
- d) **nenáročný klient** – chýba mu vedomie, že má problém

2. typológia na základe veku klienta

- a) **detský klient** (do 15r.) – záškoláctvo, poruchy správania,
- b) **mládež** (15 – 20 r.) – najrizikovejšia skupina, alkohol, drogy, gamblerstvo,
- c) **dospelý klient** – nejlepší klient,
- d) **klient v staršom veku** (80 r. a viac) – práca s nimi je náročná, majú zdravotné problémy. Tu je potrebná ohľaduplnosť a trpezlivosť.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

3. typológia na základe správania sa klienta

- **spolupracujúci klient**
- **nespolupracujúci klient**
- **rizikový** – vyžaduje špecifické spôsoby práce - delikventi, suicidiálny,
- **mlčanlivý** – obtiažne sa nadväzuje kontakt, potrebuje podporu, nádej,
- **klient v odpore** – svojím správaním neguje a popiera, že mu chce sociálny pracovník n.o. Spokojnosť – centrum Oáza pomôcť,
- **manipulatívny** – usiluje sa o získanie určitých výhod. Od sociálneho pracovníka si práca s manipulatívnym klientom vyžaduje dobrú prípravu z hľadiska orientácie v probléme (legislatívne normy), kedy sociálny pracovník musí byť dostatočne zručný,
- **agresívny** – treba veľkú odbornosť, zachovať pokoj. Môže byť prítomná fyzická aj verbálna agresivita. Má tendenciu dosiahnuť riešenie svojho problému vo svoj prospech prostredníctvom agresívnych prejavov správania ako je - vyhrážanie, verbálne aj fyzické napádanie. Klienti môžu byť v hmotnej a sociálnej

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

núdzi, častokrát so zníženým intelektovým potenciálom, bez schopnosti spracovať určité súvislosti a procedúry administratívneho riešenia sociálnych problémov. Neprimerane reagujú a prezentujú svoje vnútorné prežívanie navonok,

- **apatický** - rezignoval na riešenie a pomoc,
- **osoby závislé na alkohole a iných látkach** – majú množstvo problémov, zdravotných, sociálnych, právnych. Ide o osoby, ktorí sú nespoľahliví a nedôverčiví.

4. typológia na základe problémovej situácie

- **bezdomovci,**
- **nezamestnaní,**
- **psychiatrickí pacienti,**
- **so zdravotným postihnutím,**
- **páchajúci tresnú činnosť,**
- **osvietení** – sú sčítaní, vzdelaní ale má problémy.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Členenie klientov z hľadiska ich príčin a prejavov:

- **sociálna patológia** – ide o klientov, u ktorých sa prejavovali sociálno-patologické javy (delikvencia, kriminalita, násilie, prostitúcia, poruchy správania, závislosti, suicidálne prejavy..)
- **problémy veku** – ide o rizikových klientov z hľadiska vývinových aspektov (obdobie detstva, puberty a staroby),
- **sociálne skupiny** - ľudia, ktorí sa stotožňujú s normami a ideológiou rôznych kultúrnych, sociálnych a extrémistických skupín. Charakteristický je pre nich iný životný štýl,
- **zdravotné problémy** – prejavujú sa u nich somatické a psychické ochorenia, dlhodobá hospitalizácia, príznaky porúch, chronicky chorí pacienti, nesamostatnosť,
- **sociálno-ekonomické aspekty** – sú to klienti, ktorí sú napr.: nezamestnaní, bezdomovci a ľudia žijúci na hranici chudoby,
- **zdravotné postihnutie** - mentálne, zmyslové a telesné postihnutie.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

3. Terénny program

Spokojnosť n.o., vidí potrebu riešiť problémy v sociálnej oblasti jednotlivcov alebo skupiny ohrozené diskrimináciou, chudobou a sociálnym vylúčením, hľadať riešenia, tvoriť nápady, realizovať ich za účelom zníženia sociálno-patologických javov. Zabezpečiť tak integráciu dotknutých osôb. Efektívne využiť ich potenciál na trhu práce, ako i v osobnom živote.

Kontaktné centrum poradensko – sociálnych služieb a prevencie a terénny program n.o. Oáza, sú poskytované prostredníctvom nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“). Je určená užívateľom omamných a psychotropných látok a ich blízkym osobám. Terénny program pôsobí v regióne Hornej Nitry, kontaktné centrum poradensko – sociálnych služieb a prevencie sídli v meste Prievidza, Bakalárska 2, 971 01 Prievidza.

Služby sú poskytované zadarmo a anonymne s ohľadom na individuálne potreby klientov, bez ohľadu na vek, pohlavie, náboženstvo a etnickú príslušnosť.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Tabuľka 2 Pracovný čas (orientačný)

Pondelok	7:00 - 15:30	Sociálne poradenstvo - individuálne
	12:00 - 12:30	Obedná prestávka
Utorok	7:00 - 15:30	Sociálne poradenstvo - skupinové
	12:00 - 12:30	Obedná prestávka
Streda	7:00 - 15:30	Terénny prieskum – mesto Prievidza
Štvrtok	7:00 - 15:30	Terénny prieskum – okres Prievidza
Piatok	7:00 - 15:30	Administratívna činnosť
	12:00 - 12:30	Obedná prestávka

Možnosť časovej zmeny prispôsobená k individuálnym potrebám klienta/ov

Kontaktná adresa: Nezisková organizácia Spokojnosť – centrum sociálnych služieb, n.o. Bakalárska 2, 971 01 Prievidza.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

3.1. Služby n.o. Spokojnosť sú určené pre uvedenú cieľovú skupinu:

- užívateľov nelegálnych drog,
- ľuďom zneužívajúcim lieky,
- experimentátorom drog,
- sociálnemu okoliu užívateľom drog ako sú rodinní príslušníci, sexuálni partneri a ich blízkym osobám

3.1.1 Cieľ terénneho programu

1. užívateľom služby, je osoba, ktorá svojím spôsobom života, čo najmenej ohrozuje seba a svoje okolie,
2. je zaistená dostupnosť poskytujúcich služieb terénneho programu v miestach, kde sa vyskytuje cieľová skupina,
3. sociálne okolie užívateľov drog má dostatok informácií a podpory pre riešenie drogového problému

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

3.1.2 Zásady terénneho programu n.o. Spokojnosť – centrum poradensko–sociálnych služieb Oáza:

- **bezplatnosť** – klient za poskytnuté služby nič neplatí,
- **mlčanlivosť a diskrétnosť** – klienti majú právo zdieľať informácie o sebe, svojom živote, ťažkých životných situáciách či už súkromných, alebo pracovných a pracovníci sa zaväzujú tieto informácie bez ich písomného súhlasu nikde nezdieľať,
- **individuálny prístup ku klientom** – pri práci s klientmi sa vždy prihliada k jeho potrebám a schopnostiam,
- **dôstojnosť** - klienti sú pracovníkmi n.o. Spokojnosť bráni ako rovnocenní partneri pre spoluprácu aj komunikáciu. Klienti sú osoby, ktorí majú vlastné zdroje a silu riešiť svoju ťažkú situáciu a pracovníci n.o. Spokojnosť im ponúkajú pomoc iba do takej miery, kedy to sami nie sú schopní zvládnuť. Pracovníci n.o. Spokojnosť poskytujú klientom pomoc bez akejkoľvek formy diskriminácie a s rešpektom k rozhodnutiu klientov,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- **dobrovoľnosť** – do využívania služieb n.o. Spokojnosť klientov nikto nenúti. Klienti na báze dobrovoľnosti prijímajú poskytovanú službu a dobrovoľne odchádzajú,
- **Anonymita** – nepotrebujeme poznať klientove celé meno, adresu bydliska a iné údaje. S klientami sa pracuje napr.: podľa prezývky, pod ktorou budú evidovaní.

3.2. Poskytované služby n.o. Spokojnosť – centrum poradensko–sociálnych služieb Oáza:

- Základné sociálne poradenstvo,
- špecializované sociálne poradenstvo,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- sociálna rehabilitácia,
- preventívne aktivity.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Odborné činnosti a ďalšie činnosti pre klientov a rodiny žijúcimi v spoločnej domácnosti

➤ *Individuálna práca s klientom:*

- Komplexná diagnostika a vytvorenie individuálneho plánu práce.
- práca na sociálnych a iných zručnostiach, či schopnostiach klienta,
- empatické konfrontovanie s poskytovaním vhodných a efektívnych východísk.

➤ *Práca s rodinnými príslušníkmi:*

- Individuálna práca s rodinnými príslušníkmi,
- riešenie komunikačných rozdielov medzi rodičmi / rodinnými príslušníkmi a závislými osobami,
- upevňovanie vzťahov medzi rodinnými príslušníkmi,
- interakcia klienta a rodinných príslušníkov,
- pomoc rodinným príslušníkom prostredníctvom špecializovaného sociálneho poradenstva na predchádzanie krízových situácií.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Ďalšie činnosti:

- *Záujmová činnosť*
- *Vyhľadávacia činnosť ohrozenej skupiny*
 - Zber informácií,
 - mapovanie,
 - terénny prieskum a identifikácia ohrození,
 - pozorovanie,
 - zber údajov formou dotazníka.

3.3. Základné činnosti pri poskytovaní terénnych programov n.o. Spokojnosť – centrum poradensko-sociálnych služieb Oáza sa zaistujú v rozsahu týchto úkonov

1. sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím:

- aktivity umožňujúce lepšiu orientáciu vo vzťahoch odohrávajúcich sa v spoločenskom prostredí

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

2. pomoc pri uplatňovaní práv, oprávnených záujmov a pri obstarávaní osobných záležitostí:

- pomoc pri vybavovaní bežných záležitostí,
- pomoc pri obnovení alebo upevňovaní kontaktov s rodinou,
- pomoc a podpora pri ďalších aktivitách podporujúcich sociálne začleňovanie ľudí,
- sociálne terapeutické činnosti, ktorých poskytovanie vedie k rozvoju alebo udržaniu osobných sociálnych schopností a zručností, podporujúcich sociálne začleňovanie ľudí,
- poskytovanie informácií o rizikách, spojených so súčasným spôsobom života a znižovanie týchto rizík v prípade užívateľa návykových, omamných a psychotropných látok prostredníctvom metód prístupu minimalizácia škôd.

Terénna sociálna práca pre užívateľov drog je špecifická forma sociálnej služby, poskytovaná v prirodzenom prostredí cieľovej skupiny, teda priamo na ulici a všade, kde sa užívatelia drog pohybujú.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Terénny program centrum poradensko-sociálnych služieb Oáza chápe ako službu, ktorá aktívne vyhľadáva užívateľov drog s cieľom zabrániť ich zdravotnému aj psychickému poškodeniu v maximálnej miere s minimálnymi nákladmi. Ak chceme bližšie charakterizovať terénu prácu s užívateľmi drog, potom hovoríme o aktívnej vyhľadávacej a mobilnej sociálnej práci, ktorá zahŕňa nízkoprahovú ponuku sociálnej pomoci, určenú užívateľom drog, pri ktorých je predpoklad, že túto pomoc potrebujú, ale sami ju nevedia alebo nemôžu vyhľadávať.

Povinnosťou terénneho pracovníka je akceptovať názory a spôsob života cieľovej skupiny a pôsobiť ako akýsi medzičlánok pre komunikáciu medzi svetom väčšinovej spoločnosti a svetom rizikovej drogovej subkultúry. Terénni pracovníci sa pohybujú predovšetkým na otvorenej drogovej scéne (ulica, ihrisko, parky, sídliska, stanice, podchody, pasáže...).

Multidisciplinárny tím odborníkov, ktorí poskytujú odborné poradenstvo v n.o. Spokojnosť je zložený z erudovaných sociálnych pracovníkov z rôznych oblastí -

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

sociálnej práce, psychológie, práva, misijnej a charitatívnej sociálnej práce.

Na základe ďalšieho vzdelávania majú pracovníci odborné znalosti, osvedčenia a certifikáty z oblastí - Lektor, Inštruktor sociálnej rehabilitácie, vysvedčenie o pedagogickej spôsobilosti, DPŠ – učiteľstvo, vychovávateľstvo, Socioterapia a Animačné techniky.

3.3.1 Ciele realizácie nízkoprahových programov

- pomocou aktivity uskutočňovať primárny kontakt profesionálnych pomocných štruktúr s členmi cieľovej skupiny, ktorí z objektívnych / subjektívnych dôvodov nevyužívajú bežné profesionálne služby a sprístupniť im odborné služby v nízkoprahovom prostredí,
- vybudovať podmienky na vytváranie kontaktov a odstraňovanie životných rozdielov medzi skupinami v komunite a to hlavne spoločnou účasťou na aktivitách (najmä medzi rómskymi a nerómskymi deťmi a mládežou),

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- poskytnúť deťom a mládeži priestor pre bezpečné a zmysluplné trávenie voľného času ako možnosť k životu „na ulici“,
- zintenzívniť prevenciu sociálno-patologických javov a rizikového správania (napr. záškoláctva, delikvencie, závislosti), ohrozujúcich deti a mládeže,
- zvýšiť informovanosť a záujem detí a mládeže o možnostiach vzdelávania, efektívneho trávenia voľného času a o možnostiach seberealizácie,
- zvyšovať u detí a mládeže v komunite vlastnú motiváciu a osobnú zodpovednosť za vlastný rozvoj,
- zvyšovať uvedomelosť detí a mládeže, rozvíjať ich zručnosti, schopnosti a znalosti prostredníctvom neformálneho vzdelávania a záujmovej činnosti,
- poskytovať deťom a mládeži pomoc pri riešení ťažkých životných situácií,
- podporiť intenzívnu činnosť cieľovej skupiny a jej spoluúčasť nie len v klube ale aj v širšej spoločnosti,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- eliminovať riziká vyplývajúce zo sociálneho vylúčenia a diskriminácie.

S pôsob zaznamenania aktivity

Pri zaznamenávaní aktivít prevenčných programov je potrebné zohľadniť etický princíp informovaného súhlasu so záznamom všetkých zúčastnených. V komunitnej práci sú hranice formálnej verzus neformálnej, verejnej verzus osobnej difúzne, ktoré sa prekrývajú. Do záznamu komunitného centra patria verejne výstupy, nie však osobné komunikácie. Je veľmi dôležité o vyhotovovaní záznamu zo stretnutia, udalosti vždy vopred informovať všetkých zúčastnených.

Formy záznamu: zápisnica, formulácia spoločného výstupu, videozáznamu, prezenčná listina účastníkov stretnutia (v prípade účastníkov nad 15 rokov), krátka správa z aktivity.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Vyhodnotenie aktivity

Kvantitatívne ukazovatele:

- počet oslovených aktivistov a lídrov spomedzi obyvateľov,
- počet aktivistov zúčastňujúcich sa na komunitných stretnutiach,
- počet oslovených domácností,
- počet zapojených odborníkov,
- počet zrealizovaných prevenčných aktivít,
- počet ich účastníkov (vrátane zapojených expertov),
- počet vyplnených anonymných dotazníkov z terénneho prieskumu a odpovede na otázky

Kvalitatívne ukazovatele:

- rozhovory s občanmi krátko po preventívnych programoch a s časovým odstupom,
- miera odhaľovania nežiaducich javov v komunite krátko po preventívnych programoch a s časovým odstupom,
- vyjadrený záujem zo strany klientov opakovať preventívny program, ochota viesť diskusiu s

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- prizvaným odborníkom, expertom.
(<http://www.cwtc.org>; www.peopleinneed.sk;
www.foresee.hu, *Zákon 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*).

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

4. ETICKÝ KÓDEX SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA

„Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu, sociálny rozvoj, sociálnu súdržnosť, ako aj zmocnenie a oslobodenie ľudí. Princípy sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, spoločnej zodpovednosti a rešpektovanie rozmanitosti sú ústredné pre sociálnu prácu. Podopretá teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitnými a miestnymi poznatkami, sa sociálna práca zaoberá ľuďmi a štruktúrami, aby podnecovala životné zmeny a zlepšovala blaho“. Uvedená definícia je globálnou definíciou sociálnej práce Medzinárodnej federácie sociálnych pracovníkov a Medzinárodnej asociácie škôl sociálnej práce schválenu v júli 2014 v Melbourne (IFSW / IASSW, 2014). Túto definíciu prijal za východiskovú aj medzinárodný etický kódex (IFSW / IASSW, 2018).

Hlavným cieľom Etického kódexu sociálneho pracovníka asistenta sociálnej práce je úsilie o napĺňanie

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

poslania sociálnej práce, tak ako je definované v medzinárodnej definícii IFSW/IASSW (2014). Okrem toho etický kódex:

- *„predstavuje kľúčové etické hodnoty profesie a základné etické princípy v rámci jednotlivých oblastí zodpovednosti,*
- *je oporou pre sociálnych pracovníkov, asistentov sociálnej práce, výskumníkov, vzdelávateľov a študentov sociálnej práce,*
- *poskytuje etické štandardy výkonu praxe sociálnej práce,*
- *je nástrojom na hodnotenie profesionálneho etického konania,*
- *podporuje etickú diskusiu a reflexiu,*
- *prispieva k identite sociálnej práce ako profesie a posilňuje jej status“.*

4.1. Etické problémy a dilemy

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce sa vo svojej práci môže stretnúť s rôznymi etickými problémami a

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

dilemami. Tieto vyvstávajú zo samotnej povahy sociálnej práce.

Niektoré z problémových oblastí zahŕňajú:

- skutočnosť, že lojalita sociálnych pracovníkov sa často nachádza v strede konfliktu záujmov,
- skutočnosť, že úloha sociálnych pracovníkov je zároveň pomáhajúca aj kontrolujúca,
- konflikty medzi povinnosťou sociálnych pracovníkov chrániť záujem ľudí, s ktorými pracujú a požiadavky spoločnosti na efektívnosť a prosperosť,
- skutočnosť, že zdroje v spoločnosti sú limitované

Sociálny pracovník a asistent sociálnej práce vykonáva sociálnu prácu v súlade s etickým kódexom a podľa právnych predpisov platných Slovenskej republiky. Etický kódex bol schválený Snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 18. 9. 2015 a nadobudol účinnosť od 1. 10. 2015. Revidovaný text etického kódexu bol schválený Snemom Slovenskej komory sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce 10. 01. 2019 a nadobudol účinnosť od 1. 02. 2019.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

PRÍLOHY:

Príloha 1 Swot analýza

Príloha 2 Dotazník klienta

Príloha 3 GDPR

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Príloha 1

Swot analýza

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ➤ zaregistrovaná sociálna služba na TSK ➤ multidisciplinárny tím zamestnancov – zaručuje kvalitu poskytovaných služieb ➤ uspôsobené priestory na individuálne a skupinové poradenstvo ➤ spracované metodiky a smernice ➤ podpora externého evaluátora ➤ spolupráca s verejnými a neverejnými poskytovateľmi a inštitúciami 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ prílišná administratíva, ktorá bráni vo vykonávaní priamej práci s klientom ➤ absentuje záujem zvýšenia záujmu a aktuálnosti o problematike závislosti v spoločnosti ➤ ťažká integrácia a socializácia klientov, ktorý majú problém s návykovými látkami a návykovými škodlivými činnosťami

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> ➤ služba je dostupná verejnosti, blízko ÚPSVaR a stanice v centre mesta ➤ zadarmo ➤ priestory sú anonymné ➤ zabezpečené individuálne potreby klientov, bez ohľadu na vek, pohlavie, náboženstvo a etnickú príslušnosť ➤ využitie osobnostného potenciálu nezamestnaných ľudí na trhu práce pri vyriešení finančného problému s návykovými látkami ➤ spracovanie finančného plánu – rodinný rozpočet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ klienti, ktorí majú problémy s užívaním návykových látok sú z okraja spoločnosti, kde je vidieť viacnásobné znevýhodnenie a sociálno-patologických javy - ťažké nadväzovanie spolupráce ➤ alebo sú to klienti z dobre situovaných rodín, kde nie je problém finančného charakteru a problém s návykovými látkami sa zakrýva – problém sa skrýva a klienti ho nechcú pomenovať

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

	➤ získanie klientely na spoluprácu
--	------------------------------------

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Príloha 2

DOTAZNÍK KLIENTA /Evidenčné číslo: /

Meno a priezvisko klienta:			
Dátum a miesto narodenia:	Stav: slobodný/á	ženatý/vydatá	rozvedený/á
Predošlé bydlisko:			
Trvalé bydlisko, prechodné bydlisko, kontaktná adresa:(nehodiace prečiarknuť)			
Rodné číslo:	Číslo OP:	Preukaz poistenca áno nie	
Telefónne číslo:	E-mail:	Účet v banke: áno nie	
Obvodný lekár:			

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Deti a ich dátum narodenia:		
Členovia v spoločnej domácnosti:		
byt		rodinný dom
Počet členov v spoločnej domácnosti:		
Pôvod:		
minorita	majorita	
Gramotnosť:		
áno	čiastočne	nie
Dosiahnuté vzdelanie:		
Držiteľ preukazu ŤZP		Ak áno, aká je forma kompenzácie:
áno	nie	

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

t.č. zamestnaný:		Ak áno, kde? (pracovná pozícia)
áno	nie	
Vedený na ÚPSVaR		Ak áno, od kedy?
áno	nie	
Poberateľ sociálnych dávok:		Ak áno, aké sociálne dávky?
áno	nie	
Dátum 1. Kontaktu:	Klient prišiel na podnet:	S klientom prišiel:
Zmeny v údajoch, prípadné poznámky- (pôžičky, dlžoby, exekúcie, odvody do sociálnej a zdravotnej poisťovne, platnosť OP.....a iné)		
Dátum evidencie:	Meno sociálneho pracovníka, ktorý dotazník vypísal:	

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Príloha 3

Súhlas so spracovaním osobných údajov klienta

Osobné údaje

Meno a priezvisko :

Adresa bydliska :

Prevádzkovateľ, ktorému sa poskytujú osobné údaje:

Spokojnosť - centrum sociálnych služieb n.o.,

Jesenského 449, 971 01 Prievidza

spokojnost@ispokojnost.sk, tel.046/ 3810030, 0905 329

661

Kontaktné údaje na zodpovednú osobu:

dessuet@ispokojnost.sk

Účely spracovania:
poskytnutie sociálnych služieb podľa Zákona č.
448/2008 Z.Z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

Adresa: Bakalárska 2, 971 01 Prievidza

Príjemcovia alebo kategórie príjemcov: prevádzkovateľ

Prenos osobných údajov tretej osobe: bude

Doba uchovávania osobných údajov: do doby pominutia účelu

Svojím podpisom **dobrovoľne udeľujem** **Prevádzkovateľovi súhlas so spracovaním mojich osobných údajov** pre vyššie uvedené účely. Tento súhlas platí počas doby uchovávania osobných údajov. Súhlas môže byť rozšírený aj o účely uvedené nižšie. Pokiaľ je prijímateľom dieťa, má menej ako 16 rokov, môže poskytnúť súhlas so spracovaním svojich osobných údajov len so súhlasom rodiča a zákonného zástupcu..

Kategórie osobných údajov, ktoré môžu byť získavané za účelom zaradenia do databázy evidencie klientov Spokojnosť n.o. Prievidza :

- ✓ meno a priezvisko, rodné meno,
- ✓ adresa trvalého a prechodného pobytu, príp. korešpondenčná adresa,
- ✓ dátum narodenia, miesto narodenia, rodné číslo,
- ✓ počet detí, meno detí, dátum narodenia detí, rodné číslo detí,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

- ✓ meno manžela/ky/, rodné číslo manžela/ky, resp. partnera/ky,
- ✓ pracovné zaradenie, zamestnávateľ, vrátane manžela/ky, partnera/ky,
- ✓ národnosť, štátna príslušnosť,
- ✓ príjem, majetkové pomery, bytové pomery,
- ✓ číslo osobného účtu, telefónne číslo, mailový kontakt,
- ✓ číslo OP,
- ✓ informácie o sociálnej situácii, vrátane osobnej a rodinnej anamnézy,
- ✓ informácie o zdravotnom stave,
- ✓ bezúhonnosť
- ✓ súhlas dotknutej osoby na vyhotovenie, spracovávanie a zverejňovanie video a audiovizuálnych materiálov, vrátane ich poskytovania tretím osobám za účelom archivovania, spracovania a zverejňovania.

Prevádzkovateľ po splnení účelu spracúvania osobných údajov bez zbytočného odkladu zabezpečí likvidáciu osobných údajov, pokiaľ to osobitný zákon nevyžaduje inak. Prevádzkovateľ zabezpečí primeranú úroveň ochrany osobných údajov, bude spracúvať osobné údaje len v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu o ochrane osobných údajov ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk

Práva dotknutej osoby:

- súhlas so spracovaním osobných údajov **môže dotknutá osoba kedykoľvek bezplatne odvolať** písomnou formou na adresu Prevádzkovateľa,
- Dotknutá osoba má právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k jeho osobným údajom a právo na ich opravu alebo vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo právo namietať proti spracúvaniu, ako aj právo na prenosnosť údajov,
- Dotknutá osoba má právo obhajovať svoje práva prostredníctvom zodpovednej osoby alebo podaním podnetu na šetrenie, sťažnosti, dozornému orgánu; na Slovensku Úradu na ochranu osobných údajov v zmysle §100 zákona č.: 18/2018 Z. z.

V

dňa:.....

Podpis

(podpis zákonného zástupcu)

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk



September 2019

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu
Ľudské zdroje

www.ia.gov.sk www.esf.gov.sk www.minedu.gov.sk