

METODIKA PRÁCE S KLIENTOM

Metodika práce s klientom upravuje základné postupy odbornej práce zamestnancov Nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“). Jej cieľom je zabezpečiť jednotný, odborný a individuálny prístup ku každému klientovi pri rešpektovaní jeho práv, potrieb a možností.

Metodika slúži ako praktický návod pre odborných zamestnancov pri poskytovaní sociálnej služby ambulantnou a terénnou formou.

Účelom metodiky je zjednodušiť postupy práce odborných zamestnancov, zabezpečiť kvalitné poskytovanie sociálnych služieb, podporovať individuálny prístup ku klientovi, vytvárať pre klientov bezpečné prostredie, zabezpečiť kontinuitu odbornej práce.

LEGISLATÍVA

Metodika vychádza zo :

zákona 448/2008 Z.z. o sociálnych službách

zákona 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele

zákona 36/2005 Z.z. o rodine

zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov,

Dohovoru OSN o právach dieťaťa,

štandardov kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Poslaním sociálnych služieb v Misericordia n.o. je poskytovať dostupnú odbornú pomoc deťom, mladým ľuďom a rodinám nachádzajúcim sa v nepriaznivej sociálnej situácii alebo ohrozeným sociálnym vylúčením, klientom na uľahčenie zosúladenia rodinného a pracovného života.

Každá služba vytvára bezpečný priestor, kde klient môže bez obáv požiadať o pomoc, podporu alebo poradenstvo.

CIELE PRÁCE S KLIENTOM

Hlavným cieľom poskytovania sociálnych služieb v neziskovej organizácii Misericordia n.o. je podpora klientov , pomoc klientom , posilňovanie ich rodičovských kompetencií, predchádzanie sociálnemu vylúčeniu, rozvoj sociálnych zručností klientov

CIEĽOVÁ SKUPINA

Každá služba v rámci neziskovej organizácii je prioritne zameraná na inú cieľovú skupinu klientov.

V rámci Centra včasnej intervencie sú deti do 7 rokov veku so zdravotným znevýhodnením alebo s rizikom jeho vzniku a ich rodiny.

Služba starostlivosti o deti do troch rokov veku poskytuje dennú starostlivosť o deti do troch rokov veku ako službu zameranú na zosúladenie osobného a pracovného života .

V nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu sa zameriavame na komplexnú pomoc každej skupine klientov bez ohľadu na ich vek, rasu či vierovyznanie a služba je určená pre kohokoľvek.

ZÁSADY PRÁCE S KLIENTOM

Pri práci s klientom odborní zamestnanci dodržiavajú tieto princípy:

- dobrovoľnosť,
- rešpektovanie ľudskej dôstojnosti,
- partnerstvo,
- individuálny prístup,
- rovnosť príležitostí,
- diskretnosť,
- mlčanlivosť,
- rešpektovanie tempa klienta,
- podpora samostatnosti,
- ochrana najlepšieho záujmu dieťaťa.

POSTUP PRÁCE S KLIENTOM

1. Prvý kontakt

Prvý kontakt môže vzniknúť:

- osobnou návštevou,
- telefonicky,
- prostredníctvom terénnej práce,
- odporúčaním inej inštitúcie,
- na základe vlastného záujmu klienta.

Pracovník:

- privíta klienta,
- predstaví službu,
- vysvetlí princíp nízkoprahovosti,
- oboznámi klienta s pravidlami služby,
- zisťuje dôvod návštevy.

2. Zisťovanie potrieb klienta

Pracovník rozhovorom zisťuje:

- aktuálnu situáciu klienta,
- jeho potreby,
- silné stránky,
- rizikové faktory,
- zdroje pomoci.

V prípade potreby využíva pozorovanie alebo rozhovor s rodičom.

3. Poskytovanie odbornej pomoci

Pomoc môže zahŕňať:

- sociálne poradenstvo,
- individuálne konzultácie,
- sprevádzanie klienta,
- pomoc pri komunikácii s úradmi,
- pomoc pri vybavovaní dávok,
- preventívne aktivity,
- voľnočasové aktivity,
- skupinovú prácu,
- komunitné aktivity,
- intervenciu v krízových situáciách.

4. Individuálne plánovanie

Ak si situácia klienta vyžaduje dlhodobejšiu spoluprácu, pracovník:

- stanoví spolu s klientom cieľ,
- navrhne postup riešenia,
- určí jednotlivé kroky,
- priebežne vyhodnocuje pokrok.

Plán je flexibilný a môže sa meniť podľa potrieb klienta.

5. Priebežné hodnotenie

Počas spolupráce pracovník:

- sleduje napĺňanie cieľov,
- zaznamenáva priebeh práce,
- konzultuje ďalšie postupy,
- upravuje plán pomoci.

6. Ukončenie spolupráce

Spolupráca sa ukončuje:

- po naplnení cieľov,
- na žiadosť klienta,
- pri dlhodobom nezáujme klienta,
- pri zmene situácie klienta,
- presmerovaním na inú službu.

Pri ukončení pracovník:

- zhodnotí spoluprácu,

- odporučiť ďalšie možnosti pomoci,
- vykonať záznam do dokumentácie.

7. Dokumentácia klienta

Odborný zamestnanec vedie dokumentáciu podľa interných pravidiel.

Dokumentácia obsahuje najmä:

- základné údaje o klientovi,
- záznam z prvého kontaktu,
- individuálny plán,
- záznamy z intervencií,
- záznamy o spolupráci s inými subjektmi,
- záverečné hodnotenie.

8. Spolupráca s inými subjektmi

Pri riešení situácie klienta pracovníci spolupracujú najmä s:

- školami,
- materskými školami,
- centrami poradenstva a prevencie,
- Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny,
- obcami a mestami,
- zdravotníckymi zariadeniami,
- políciou,
- poskytovateľmi sociálnych služieb,
- neziskovými organizáciami.

Spolupráca prebieha so súhlasom klienta, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.

9. Etické zásady

Každý zamestnanec:

- rešpektuje dôstojnosť klienta,
- zachováva mlčanlivosť,
- koná nestranne,
- podporuje aktívnu účasť klienta,
- chráni najlepší záujem dieťaťa,
- rešpektuje kultúrne, náboženské a osobné odlišnosti.

10. Krízové situácie

V prípade ohrozenia života alebo zdravia pracovník:

- zabezpečí bezpečnosť klienta,

- poskytne primeranú pomoc,
- kontaktuje tiesňové zložky,
- informuje nadriadeného,
- vyhotoví záznam o udalosti.

Ak existuje podozrenie na týranie, zanedbávanie alebo zneužívanie dieťaťa, pracovník postupuje v súlade s platnou legislatívou a internými postupmi organizácie.

11. Záverečné ustanovenia

Táto metodika je záväzná pre všetkých odborných zamestnancov poskytujúcich sociálnu službu v Nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu. Metodika sa pravidelne prehodnocuje a aktualizuje podľa legislatívnych zmien, potrieb poskytovateľa a poznatkov z praxe.

