



SMERNICA

o poskytovaní sociálneho poradenstva



Poradenstvo
podpora
pochopenie
riešenie



Kamjana, n.o.

Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce

Interný dokument

Vypracovala

dňa 27.05.2026

PhDr. Martina Sotáková

podpis

Schválil

dňa 01.06.2026

Mgr. Radovan Bajaj
riaditeľ Kamjana, n.o.

podpis

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Táto smernica upravuje:
 - postupy poskytovania sociálneho poradenstva,
 - rozsah poskytovaných odborných činností,
 - spôsob vedenia evidencie a dokumentácie,
 - ochranu práv prijímateľov sociálnej služby.
 2. Smernica je vyacovaná v súlade:
 - so zákonom NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení,
 - najmä podľa § 19, § 35 a § 36 zákona o sociálnych službách,
 - s podmienkami kvality poskytovaných sociálnych služieb
 3. Sociálne poradenstvo sa poskytuje odborne, individuálne a s rešpektovaním ľudskej dôstojnosti, práv, slobôd a individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby.
-

Článok II

Cieľ sociálneho poradenstva

Cieľom sociálneho poradenstva je:

- reagovať na komplexné sociálne potreby prijímateľov sociálnej služby,
 - zisťovať príčiny vzniku, charakter a rozsah sociálnych problémov,
 - poskytovať odbornú pomoc a podporu pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie,
 - podporovať samostatnosť, sociálne začlenenie a kvalitu života prijímateľa.
-

Článok III

Odborné postupy a metódy práce

1. Odborné činnosti sa vykonávajú v súlade:
 - s humánne orientovanými metódami sociálnej práce,
 - s aktuálnymi poznatkami o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb,
 - s princípmi individuálneho a rešpektujúceho prístupu k prijímateľovi sociálnej služby.
2. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva odborní zamestnanci využívajú najmä:
 - sociálny rozhovor,
 - sociálnu diagnostiku,

- pozorovanie,
 - podpornú a empatickú komunikáciu,
 - motivačné techniky,
 - krízovú intervenciu,
 - individuálne plánovanie,
 - spoluprácu s rodinou a odbornými inštitúciami.
3. Odborné činnosti sú poskytované spôsobom, ktorý:
- podporuje autonómiu prijímateľa,
 - rešpektuje jeho životný príbeh, názory a rozhodnutia,
 - zachováva prirodzené sociálne väzby,
 - predchádza sociálnemu vylúčeniu a izolácii.
-

Článok IV

Rozsah poskytovania sociálneho poradenstva

Sociálne poradenstvo zahŕňa najmä:

- pomoc pri riešení sociálnej situácie,
 - pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
 - pomoc pri kontakte s úradmi a inštitúciami,
 - podporu pri adaptácii na zariadenie,
 - poradenstvo v sociálnych, rodinných a osobných oblastiach,
 - sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci podľa potrieb prijímateľa.
-

Článok V

Evidencia a dokumentácia

1. O poskytovaní sociálneho poradenstva sa vedie evidencia a odborné záznamy.
2. Evidencia obsahuje najmä:
 - dátum poskytnutia odbornej činnosti,
 - meno prijímateľa sociálnej služby,
 - stručný opis sociálnej situácie,
 - použité metódy, techniky a postupy,
 - rozsah poskytnutej odbornej pomoci,
 - navrhované opatrenia a odporúčania,
 - meno a podpis odborného zamestnanca.
3. Dokumentácia sa vedie:
 - priebežne,
 - pravdivo,

- zrozumiteľne,
 - v súlade s ochranou osobných údajov a povinnosťou mlčanlivosti.
4. Evidencia a záznamy slúžia na preukázanie výkonu odborných činností pri kontrole kvality sociálnych služieb a inšpekcii v sociálnych veciach.
-

Článok VI

Ochrana práv prijímateľa sociálnej služby

1. Pri poskytovaní sociálneho poradenstva sa rešpektuje:
 - dôstojnosť prijímateľa,
 - právo na súkromie,
 - sloboda rozhodovania,
 - ochrana osobných údajov,
 - individuálny prístup.
 2. Sociálne poradenstvo sa poskytuje diskkrétne a bez akéhokoľvek nátlaku alebo diskriminácie.
-

Článok VII

Záverečné ustanovenia

1. Za realizáciu sociálneho poradenstva zodpovedá vedúca úseku - sociálny pracovník.
 2. Zamestnanci sú povinní byť so smernicou preukázateľne oboznámení.
 3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.06.2026.
-



KAMJANA, n.o.
ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

Poradové číslo záznamu:

1. IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Meno a priezvisko	
Dátum narodenia	

2. ÚDAJE O POSKYTNUTOM SOCIÁLNO M PORADENSTVE

Dátum poskytnutia	
Čas	od do
Forma poradenstva	<input type="checkbox"/> individuálne <input type="checkbox"/> skupinové <input type="checkbox"/> osobné <input type="checkbox"/> telefonické
Druh poradenstva	<input type="checkbox"/> základné <input type="checkbox"/> špecializované <input type="checkbox"/> krízová intervencia
Miesto poskytnutia	

3. DÔVOD / PODNET NA POSKYTNUTIE SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

.....

4. OBSAH POSKYTNUTÉHO SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

.....

.....

5. POUŽITÉ METÓDY, TECHNIKY A POSTUPY

- sociálny rozhovor sociálna diagnostika pozorovanie
- empatická komunikácia motivačné techniky krízová intervencia
- individuálne plánovanie spolupráca s rodinou / inštitúciami

6. VÝSLEDOK / ODPORÚČANIA

- situácia vyriešená
- pokračovanie sociálneho poradenstva
- kontaktovaná rodina / inštitúcia
- odporúčané odborné vyšetrenie
- iné:

Vypracoval :	
Dátum:	
Podpis sociálneho pracovníka:	

Podpis prijímateľa / zákonného zástupcu/ iné:	
---	--



Kamjana, n.o.

METODICKÉ USMERNENIE

k poskytovaniu sociálneho poradenstva
v Kamjana, n.o.

ZÁKLADNÉ PRINCÍPY



REŠPEKT

Rešpektujeme
dôstojnosť, názory
a potreby prijímateľa.



DISKRÉTNOSŤ

Zachovávame
mlčanlivosť o všetkých
informáciách.



INDIVIDUÁLNY PRÍSTUP

Prispôbujeme poradenstvo
individuálnym potrebám
človeka.



ZAMERANIE NA RIEŠENIE

Spolu hľadáme možnosti
a riešenia vhodné pre
prijímateľa.



SPOLUPRÁCA

Spolupracujeme s rodinou,
odborníkmi a inštitúciami.

POSTUP POSKYTOVANIA SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

1 PODNET / POŽIADAVKA

- od prijímateľa
- od rodiny
- od zamestnanca
- zistenie potreby
v zariadení



2 NADVIAZANIE KONTAKTU

- vytvorenie dôverného
prostredia
- dohodnutie termínu
rozhovoru



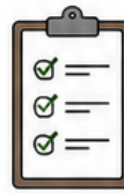
3 ZISTENIE SITUÁCIE

- rozhovor
- aktívne počúvanie
- zistenie príčin, charakteru
a rozsahu problému



4 PLÁNOVANIE POMOCI

- hľadanie možností
riešenia
- stanovenie cieľov
- dohoda s prijímateľom



5 POSKYTNUTIE ODBORNEJ POMOCI

- informácie, usmernenie
- sprostredkovanie služieb
- podpora pri riešení
situácie



6 VYHODNOTENIE A NÁSLEDNÁ PODPORA

- zhodnotenie výsledkov
- ďalšie kroky
- priebežné sledovanie
situácie



DÔLEŽITÉ: Poradenstvo je proces – môže trvať jednorazovo alebo dlhodobo podľa potrieb prijímateľa. Vždy rešpektujeme jeho tempo, rozhodnutia a možnosti.

OBLASTI SOCIÁLNEHO PORADENSTVA



ADAPTÁCIA V ZARIADENÍ

Pomoc pri zvykaní si na nové prostredie.



RODINNÉ A MEDZILUDSKÉ VZŤAHY

Podpora pri riešení vzťahových problémov.



SOCIÁLNE DÁVKY A PRÍSPEVKY

Pomoc pri vybavovaní dávok, príspevkov
a úradných záležitostí.



PRÁVA A POVINNOSTI

Informácie o právach, povinnostiach
a možnostiach ochrany.



PSYCHICKÁ PODPORA A KRÍZOVÉ SITUÁCIE

Podpora v ťažkých životných situáciách,
krízová intervencia.



SPOLUPRÁCA S RODINOU A INŠTITÚCIAMI

Prepájanie s rodinou, odborníkmi,
úradmi a organizáciami.

FORMY POSKYTOVANIA



Individuálne
poradenstvo



Skupinové
poradenstvo



Osobný rozhovor



Telefonická
komunikácia



Písomná
komunikácia



Sprostredkovane cez
rodinu / opatrovníka

DOKUMENTÁCIA



1. ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNEHO PORADENSTVA

Vyplní sa po každom poskytnutí
poradenstva.



2. EVIDENCIA PORADENSTVA

Zaznamenáva sa každé poskytnuté
poradenstvo chronologicky.



3. ULOŽENIE DOKUMENTÁCIE

Záznamy sa zakladajú do osobnej
dokumentácie prijímateľa.



4. OCHRANA ÚDAJOV

Dodržiavame ochranu osobných údajov
a interné predpisy organizácie.

ZÁSADY KOMUNIKÁCIE



Počúvame
s porozumením.



Rozprávame
jasne a zrozumiteľne.



Sme trpezliví
a empatickí.



Rešpektujeme
rozhodnutia prijímateľa.



Podporujeme
samostatnosť.

PAMÄTAJME:

Každý človek si zaslúži
podporu, porozumenie
a možnosť zlepšiť
svoju situáciu.

