

**Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone sociálnej služby KC/NDC/NSSDR**

v rámci implementácie národného projektu **Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít – II. Fáza**

## Úvod

Príloha č. 5 Sprievodcu obsahuje vysvetlenia k forme a obsahu vedenia komplexnej spisovej dokumentácie pri výkone odborných činností, ďalších činností a aktivít KC/NDC/NSSDR (ďalej len „činností“), ktorú sú povinní viesť zamestnanci v rámci NP KS MRK.

Zamestnanci KC/NDC/NSSDR pri svojej práci musia dodržiavať etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce, vydaný Komorou sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce v súlade s § 15 ods. 1) písm. e) zákona č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zamestnanci KC/NDC/NSSDR zhromažďujú a spracovávajú také údaje o užívateľoch služieb, ktoré im umožňujú poskytovať kvalitné sociálne služby, vyhodnocovať ich efektívnosť ako aj spracovávať štatistické údaje o prijímateľoch sociálnych služieb, poskytnutých sociálnych službách a realizovaných intervenciách. V evidovaní jednotlivých činností s klientmi sa pracovníci zameriavajú na presný popis výkonu/intervencie, ktorý realizovali.

KC/NDC/NSSDR vytvára podmienky k tomu, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (najmä Zákonu č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Akékoľvek záznamy, umožňujúce identifikáciu konkrétnej osoby sú dôverné, patrične zabezpečené (v uzamykateľnej skrini a zabezpečenom počítači) a bez súhlasu klienta nesmú byť poskytnuté tretej osobe.

Zamestnanci KC/NDC/NSSDR kladú dôraz na také aktivity, ktoré prispievajú k zlepšeniu situácie celej komunity. Zamestnanci KC/NDC/NSSDR dbajú na spoluprácu s bežne dostupnými službami a ostatnými pomáhajúcimi profesiami v danej lokalite. KC/NDC/NSSDR nenahrádza existujúce inštitúcie/služby v danej lokalite.

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností KC/NDC/NSSDR sú **denník intervencií, spis klienta, záznamy zo skupinových aktivít<sup>1</sup> a záznamy z komunitných aktivít<sup>2</sup>, mesačný harmonogram činností, elektronická evidencia klientov.**

**Klient** - klientom sa pre účely NP KS MRK rozumie prijímateľ sociálnej služby podľa § 3 ods. 2 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov:

- osoba, ktorá aktívne vyhľadáva odborníka s cieľom požiadať ho o profesionálnu pomoc,
- jedinec, ktorý sa ocitol v preňho neriešiteľnej situácii, po jej zhodnotení dospieva k názoru, že pre jej vyriešenie potrebuje odbornú pomoc,

<sup>1</sup> Evidencia interiérovo a exteriérovo aktivít Vzor 5e s konkrétnou skupinou klientov (napr. nízkoprahové aktivity)

<sup>2</sup> Evidencia interiérovo a exteriérovo aktivít Vzor 5f zameraných na väčší počet obyvateľov komunity (napr. ciele stretnutie komunity na verejnom priestranstve).

- človek, ktorý sa nachádza v ťažšej životnej situácii, ktorú aj spoločnosť označuje za sociálne problémovú a chápe, že má v takejto situácii právo na ňou stanovenú mieru pomoci,
- človek, ktorý hľadá pomoc, nie je vlastnými silami a prostriedkami schopný vyriešiť svoju kolíznu situáciu.

### Spis klienta

Prehľadne a jednotne vedená spisová dokumentácia klientov a v rámci nej zaznamenávané použité postupy, metódy, techniky práce, slúži najmä na overovanie vhodnosti a primeranosti použitých metód práce pre samotných zamestnancov KC/NDC/NSSDR, poskytuje informácie, ktoré vytvárajú priestor na katamnestické sledovanie klientov po ukončení poskytovania sociálnej služby. Taktiež môže byť kazuistickým záznamom pre supervízie.

### Založenie spisu klienta

Spisovú dokumentáciu zakladajú zamestnanci KC/NDC/NSSDR na každého klienta hneď pri prvej intervencii klienta alebo účasti na skupinovej aktivite. V prípade klientov, ktorým bola poskytovaná sociálna služba KC/NDC/NSSDR pred zapojením sa Poskytovateľa služby do NP KS MRK, je možné použiť existujúcu spisovú dokumentáciu klienta. Po začatí realizácie NP KS MRK sú zamestnanci KC/NDC/NSSDR povinní upraviť spisovú dokumentáciu v súlade s touto Prílohou č.5 Sprievodcu. Spis sa zakladá pre každého plnoletého klienta samostatne (nie pre manželov alebo rodinu), maloleté deti sa evidujú v spisovej dokumentácii jedného z rodičov, resp. zákonného zástupcu. V ojedinelých opodstatnených prípadoch je možné založiť spis a pracovať individuálne mladistvým klientom nad 15 rokov.

### Obsah spisu klienta:

#### Povinné súčasti:

- **prvá strana spisového obalu v aktuálnom znení**- príloha č. 5a;
- **záznamy z intervencií / záznamový hárok** – príloha č. 5b;
- **sociálna anamnéza klienta** – príloha č. 5c;

#### Nepovinné súčasti:

- individuálny plán práce s klientom – príloha č. 5d;
- iné – fotokópie rozhodnutí inštitúcií (ÚPSVaR, súdov, Sociálnej poisťovne, dokladov, šekov preukazujúcich splácanie dlhu v rámci exekučného konania a pod.), ktoré súvisia s poskytnutím odborných činností a aktivít klientovi.

### Číslovanie spisov

Spisy je potrebné označovať číslami v časovej postupnosti, v akej zamestnanci KC/NDC/NSSDR prišli do kontaktu s klientmi od začatia realizácie NP KS MRK.

## Záznam z intervencií / Záznamový hárok

Intervencia predstavuje vlastné jadro sociálnej práce s klientom. Intervenciou označujeme plánovaný, koordinovaný postup pri riešení klientovho problému. Intervencia je činnosť vykonávaná v prospech zlepšenia sociálnej situácie klienta za jeho účasti (napr. rozhovor, písanie žiadostí, vedenie klienta k svojpomoci, posilňovanie odolnosti klienta, výcvik komunikačných zručností, objektívne hodnotenie situácie, vedenie iných k pomoci klientovi, využívanie vlastných schopností a poznatkov, ako aj poznatkov a schopností spolupracovníkov, kolegov, v prospech klienta, a to s cieľom podpory klienta v emocionálnej a sociálnej rovine, správny odhad a zhodnotenie rizika atď.).

Podľa stupňa naliehavosti klientovho problému rozlišujeme intervenciu bežnú a krízovú.

Bežná intervencia je určená klientovi, ktorého problém umožňuje postupné, pokojné riešenie, kedy zamestnanec KC/NDC/NSSDR s klientom pracuje počas pravidelných stretnutí na základe vopred vypracovaného plánu.

Krízová intervencia je určená pre klienta v akútnej krízovej situácii. Tento typ intervencie sa poskytuje v čase, ktorý je potrebný pre klienta, teda aj bez toho, aby si stretnutie vopred dohodli, či naplánovali. Kríza môže byť: **zjavná** (situácia, kedy si jednotlivec plne uvedomuje, pripúšťa a väčšinou aj vedome čelí situácii vyvolávajúcej krízu) alebo **latentná** (jednotlivec si plne neuvedomuje, nechce alebo nemôže pripustiť situáciu vyvolávajúcu krízu).

Ak sa z dôvodu nízkooprahovosti poskytovanej sociálnej služby alebo účasti na skupinovej aktivite nevykonáva sociálna intervencia, použijeme toto tlačivo ako záznamový hárok, v ktorom uvedieme aktivity, na ktorých sa klient zúčastnil, prípadne iné skutočnosti.

## Sociálna anamnéza

Správna sociálna anamnéza obsahuje dostatok údajov o klientovi, jeho rodine ktoré sú nevyhnutné pre sociálnu prácu s klientom. Obsahom sociálnej anamnézy je popis nepriaznivej sociálnej situácie klienta s ohľadom na :

*Rodinnú anamnézu (analýza)* - alebo tiež analýza užšieho prostredia, obsahuje základné informácie o všetkých členoch rodiny, ako sú napr. rodičia, súrodenci, starí rodičia, manžel, manželka, deti. Súčasťou rodinnej analýzy je napr. aj analýza bytových podmienok, dostatok súkromia, súdržnosť rodiny atď.

*Analýzu širšieho prostredia* - zamestnanec KC/NDC/NSSDR sa usiluje získať všetky dostupné informácie o prostredí klienta, v ktorom sa bežne pohybuje. o jeho postavení (formálnom aj neformálnom) v tomto prostredí, o atmosfére, vzťahoch, úspechoch a zlyhaniach. Špecifickou oblasťou je analýza infraštruktúry, ktorej cieľom je vytypovať všetky vhodné inštitúcie, či organizácie, ktoré by mohli poskytnúť klientovi pomoc, alebo oporu.

Sociálna anamnéza sa vypracúva po získaní relevantných údajov, avšak najneskôr po piatich uskutočnených intervenciách.

Sociálna anamnéza sa pravidelne aktualizuje na základe nových zistení.

Nepriaznivá sociálna situácia podľa zákona 448/2008 Z. z. je ohrozenie fyzickej osoby sociálnym vylúčením alebo obmedzenie jej schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy

- a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností,

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

- c) pre ohrozenie jej vývoja z dôvodu jej zdravotného postihnutia, ak ide o dieťa do siedmich rokov veku,
- d) pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav,
- e) z dôvodu, že dovŕšila vek potrebný na nárok na starobný dôchodok podľa osobitného predpisu 1,
- f) pre výkon opatrovania fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím,
- g) pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb,
- h) pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

### **Individuálny plán práce s klientom**

Individuálny plán práce je nástroj, ktorý zamestnancom KC/NDC/NSSDR slúži k plánovaniu sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientov sociálnej služby a k hodnoteniu priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby. Proces individuálneho plánovania zahŕňa identifikáciu individuálnych potrieb, voľbu cieľov individuálneho plánu, voľbu metód dosahovania cieľov individuálneho plánu, plán činností a aktivít naplňania individuálneho plánu a hodnotenie individuálneho plánu.

**Kniha skupinových a komunitných aktivít** – zamestnanci KC/NDC/NSSDR sú povinní si založiť knihu skupinových a komunitných aktivít (zakladač označený štítkom s nápisom Kniha skupinových aktivít a zakladač označený štítkom s nápisom Kniha komunitných aktivít), kde sa budú ukladať v chronologickom slede záznamy zo skupinových/komunitných aktivít na preddefinované tlačivá na základe príloh 5e a 5f tohto dokumentu, do ktorých sa zaznamenáva vykonaná komunitná alebo skupinová aktivita. Záznamy zo skupinových/komunitných aktivít sa číslujú samostatne.

### **Povinné náležitosti evidencie skupinových/komunitných aktivít sú:**

- Záznamy zo skupinových/komunitných aktivít
- Pri skupinových aktivitách (interiérových/exteriérových) sú zamestnanci KC/NDC/NSSDR povinní zabezpečiť prezenčnú listinu.
- Pri komunitných aktivitách (interiérových/exteriérových) je povinnosťou, ak to umožňuje charakter aktivity, zabezpečiť prezenčnú listinu a v prípade, že to charakter aktivity neumožňuje, vyhotoviť minimálne 3 fotografie, ktoré budú následne mesačne zasielané na email: [npksmrk@minv.sk](mailto:npksmrk@minv.sk). Fotografie musia byť vytvorené v primeranej kvalite a musia mať dostatočnú výpovednú hodnotu. Súčasťou zaslanej fotodokumentácie musí byť stručný popis fotografií.
- Pri účasti maloletých na skupinových/komunitných aktivitách je prezenčnú listinu povinný podpísať rodič alebo zákonný zástupca. V prípade, že to nie je možné, menný zoznam na prezenčnej listine podpisuje zamestnanec KC/NDC/NSSDR zodpovedný za aktivitu.
- Pri organizovaných komunitných aktivitách vopred informovať regionálneho koordinátora NP KS MRK.
- Zodpovedný zamestnanec KC/NDC/NSSDR je zodpovedný za pravdivosť údajov, uvedených v zázname zo skupinovej/komunitnej aktivity.

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

**Denník intervencií** – zamestnanci KC/NDC/NSSDR si v Denníku intervencií stručne zaznamenávajú vykonané intervencie, ktoré poskytli klientom, vykonané aktivity v priebehu dňa, poprípade iné poznámky, ktoré uľahčia následné spísanie záznamu do spisu. Denník intervencií si vedie každý zamestnanec KC/NDC/NSSDR samostatne a zároveň slúži na vykazovanie vykonanej práce v priebehu dňa.

**Plán činností KC/NDC/NSSDR** – plánované mesačné rozvrhnutie práce a stanovenie termínov realizácie odborných činností, ďalších činností a aktivít KC/NDC/NSSDR na dennej báze, ktoré zamestnanci KC/NDC/NSSDR predkladajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi posledný pracovný deň v mesiaci, ktorý predchádza mesiacu plánovanej realizácie mesačného plánu činností. Plán činností v KC/NDC/NSSDR vychádza z predpokladu realizovania minimálne dvoch skupinových aktivít denne a jednej komunitnej aktivity mesačne. Do plánu činností je potrebné zahrnúť čas na zabezpečovanie administratívy KC/NDC/NSSDR, na pripravovanie aktivít, na komunikovanie a zabezpečovanie spoluprácu s inými subjektmi, na mapovanie a podobne. Plán činností slúži zároveň k efektívnemu využívaniu fondu pracovného času a rovnomernému rozvrhnutiu pracovnej činnosti zamestnancov KC/NDC/NSSDR a preto je nevyhnutná okrem samotného plánovania aj kontrola plnenia plánu, hodnotenie aktivít a prípadná revízia plánu s participáciou klientov na plánovaní ďalších aktivít.

**Tabuľka na evidenciu klientov** – zamestnanci KC/NDC/NSSDR za účelom evidencie celkového výkonu KC/NDC/NSSDR zaznamenávajú všetky poskytnuté činnosti KC/NDC/NSSDR v rámci daného mesiaca do elektronického formulára príloha č. 5g tohto dokumentu, ktorý s mesačnou periodicitou zasielajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi (dokument bude mať názov daného mesiaca a príslušného KC/NDC/NSSDR).

**Elektronická aplikácia na evidenciu klientov** - po sprístupnení elektronického vedenia spisovej dokumentácie klientov sa budú fyzicky založené spisy spracovávať ďalej elektronicky. V elektronickom systéme sa bude zaznamenávať na karte klienta evidenčné číslo klienta spolu s ďalšími náležitosťami elektronických spisov klientov, ktorými sú vzory uvedené vyššie v rámci fyzických spisov klientov, t. z. záznamy z intervencií, sociálna anamnéza, individuálne plány práce s klientom, vrátane zakladania fotokópií úradných rozhodnutí, či iných relevantných dokumentov v rámci.

Súvisiace prílohy tohto dokumentu:

- 5a: Spisový obal klienta
- 5b: Záznamy z intervencií
- 5c: Sociálna anamnéza klienta
- 5d: Individuálny plán práce s klientom
- 5e: Záznam zo skupinovej aktivity
- 5f: Záznam z komunitnej aktivity
- 5g: Plán činností KC/NDC/NSSDR
- 5h: Tabuľka na evidenciu klientov