

Príloha č. 5

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

vydaný Implementačnou agentúrou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
v rámci implementácie národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita
KC/NDC/NSSDR
(kód ITMS2014+: 401405DNJ6)

Úvod

Príloha č. 5 Príručky obsahuje vysvetlenia k forme a obsahu vedenia komplexnej spisovej dokumentácie pri výkone odborných činností a ďalších činností a aktivít vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie (komunitných centier, nízkoprahových denných centier, nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu) (ďalej len „činností“), ktorú sú povinní viesť zamestnanci v rámci NP SpK.

*Zamestnanci KC/NDC/NSSDR pri individuálnej, skupinovej a komunitnej sociálnej práci využívajú metódy vychádzajúce z rôznych vedných oblastí a teoretických prístupov, ktoré sociálni pracovníci a asistenti sociálnej práce obohacujú vlastným, individuálnym štýlom, výsledkom čoho sú nové, originálne prístupy v práci s užívateľom. Neustála inovácia používaných prístupov, metód či odborného konania profesionálov je v sociálnej práci daná predovšetkým novými situáciami, ktoré každodenná realita prináša.*¹

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, pričom užívateľ má právo kedykoľvek do svojej spisovej dokumentácie nahliadnuť, rovnako je potrebné dodržiavať etický princíp, podľa ktorého sociálny pracovník alebo iný profesionál nesmie poskytnúť informácie o užívateľovi bez jeho súhlasu. Tieto informácie zahŕňajú identitu užívateľa, obsah rozhovorov, profesionálne mienky o užívateľovi a materiály zo záznamov.

Je potrebné mať písomný súhlas od užívateľa, že do spisu môžu nahliadať poverení zamestnanci IA MPSVR SR a je potrebné užívateľa informovať o tejto skutočnosti pre neho zrozumiteľným jazykom.

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností KC/NDC/NSSDR sú:

Príloha 5a Príručky: Spisový obal užívateľa

Príloha 5b Príručky: Záznamy z intervencií

Príloha 5c Príručky: Životná (sociálna) situácia užívateľa

Príloha 5d Príručky: Záznam zo skupinovej aktivity

Príloha 5e Príručky: Záznam z realizácie činností/aktivít komunitnej práce

Príloha 5f Príručky: Mesačný harmonogram činností

Príloha 5g Príručky: Tabuľka na evidenciu užívateľov

Príloha 5h Príručky: Informovaný záznam so spracovaním osobných údajov

Príloha 8 Príručky: Tabuľka evidencie komunitnej práce

Príloha 9 Príručky: Mesačná správa z komunitnej práce

Spis užívateľa

Prehľadne a jednotne vedená spisová dokumentácia užívateľov a v rámci nej zaznamenané použité postupy, metódy, techniky práce, ako aj zdroje vzniku nepriaznivej situácie užívateľov, slúži najmä k prehľadu o všetkých aktivitách, ktoré sociálny pracovník v spolupráci s užívateľom vykonal. Zmyslom vedenia tejto evidencie je uchovávať všetky dostupné, známe a objektívne informácie o užívateľovi a posudzovanej situácii tak, aby bolo možné v prípade potreby kedykoľvek pokračovať v práci².

¹ Levická, J: Metódy sociálnej práce, str. 33 <https://www.vssvalzbety.sk/userfiles/Katedra%20SP-externa/LevickaMetodysocialnejprace.pdf>

² Levická, 2008, in Mátel Etika sociálnej práce, dostupné www.vssvalzbety.sk/userfiles/Pracoviska/Detasovane%20pracoviska/DP%20sv.%20Patra%20Pia%20Piestany/Etika%20SP%202012.pdf

Založenie spisu užívateľa nad 18 rokov

Spisovú dokumentáciu zakladajú zamestnanci KC/NDC/NSSDR na každého užívateľa **hneď pri prvej plánovanej intervencii užívateľa**.³ V prípade užívateľov, ktorým bola poskytovaná sociálna služba KC/NDC/NSSDR pred zapojením sa Poskytovateľa do NP SpK, je možné použiť existujúcu spisovú dokumentáciu užívateľa až po ďalšej intervencii uskutočnenej v období po začatí realizácie NP SpK. V tomto prípade je potrebné aktuálne intervencie evidovať v rámci už založených spisov užívateľa a povinnosťou zamestnancov KC/NDC/NSSDR je upraviť spisovú dokumentáciu v súlade s Prílohou č. 5 Príručky.

Založenie spisu užívateľa do 18 rokov

Spis sa zakladá užívateľom iba ak im je poskytovaná **plánovaná odborná sociálna intervencia** pre každého užívateľa **samostatne**. Všetky údaje musia byť v spise zaznamenané v súlade s ochranou osobných údajov.

V prípade potreby poskytovania odborných, sociálnych služieb užívateľom mladším ako 15 rokov, sa záznam o poskytnutých informáciách nachádza v spise rodiča, resp. zákonného zástupcu.

Pre účely posudzovania výkonu regionálnym koordinátorom KC/NDC/NSSDR vedie **evidenciu užívateľov do 18 rokov**, ktorým sú poskytované ostatné druhy intervencií, **okrem odborného, sociálneho poradenstva**. Každý takýto užívateľ do 18 rokov musí mať podpísanú prílohu č.5h - informovaný záznam o spracovaní osobných údajov.

Obsah spisu užívateľa:

- prvá strana spisového obalu v aktuálnom znení – príloha č. 5a;
- záznamy z intervencií / záznamový hárok – príloha č. 5b;
- životná (sociálna) situácia užívateľa – príloha č. 5c;
- informovaný záznam o spracovaní osobných údajov – príloha č. 5h.

Číslovanie spisov = Identifikačný kód užívateľa projektu (ďalej len ID)

ID je jedinečné označenie **spisu užívateľa projektu**, ktoré je **vygenerované automaticky** v tabuľke (príloha č. 5g). Podmienkou pre vygenerovanie ID je vyplnenie všetkých položiek o užívateľovi.

Záznam z intervencií / Záznamový hárok

Intervencia predstavuje vlastné jadro sociálnej práce s užívateľom. Intervenciou označujeme plánovaný, koordinovaný postup pri riešení užívateľovho problému. V procese intervencie má mať užívateľ psychickú aj praktickú oporu v sociálnom pracovníkovi. Intervencia je činnosť vykonávaná v prospech zlepšenia sociálnej situácie užívateľa (napr. rozhovor, písanie žiadostí, vedenie užívateľa k svojpomoci, posilňovanie odolnosti užívateľa, nácvik komunikačných zručností, objektívne hodnotenie situácie, mobilizácia rodinných príslušníkov/komunity k pomoci užívateľovi, využívanie vlastných schopností a poznatkov, ako aj poznatkov a schopností spolupracovníkov, kolegov v prospech užívateľa, a to s cieľom podpory užívateľa v emocionálnej a sociálnej rovine, správny odhad a zhodnotenie rizika atď.). Do záznamu z intervencií sa uvádza len realizácia individuálnej práce s užívateľom (nezaznamenáva sa účasť na skupinových aktivitách resp. účasť na aktivitách komunitnej práce).

Podľa stupňa naliehavosti užívateľovho problému rozlišujeme intervenciu bežnú a krízovú.

Elektronická evidencia záznamov z intervencií je vedená prostredníctvom prílohy č. 5g.

³ V prípade, ak užívateľ potrebuje jednorazovú pomoc (vyhľadanie údajov na internete, registrácia cez on line systém, kopírovanie dokumentov a pod.), spis nie je potrebné zakladať, nakoľko nejde o vopred plánovanú činnosť.

Bežná intervencia je určená užívateľovi, ktorého problém umožňuje postupné, pokojné riešenie, kedy sociálny pracovník s užívateľom pracuje počas pravidelných, dohodnutých stretnutí na základe vopred vypracovaného plánu.

Krízová intervencia je určená pre užívateľa v akútnej krízovej situácii. Tento typ intervencie sa poskytuje v čase, ktorý je potrebný pre užívateľa, teda aj bez toho, aby sme si stretnutie vopred dohodli, či naplánovali.

Životná (sociálna) situácia užívateľa

Obsahuje dostatok údajov o užívateľovi, jeho rodine, školských, pracovných, partnerských úspechoch, problémoch atď. Obsahom životnej (sociálnej) situácie užívateľa je:

Rodinná anamnéza (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.

Analýza širšieho prostredia - zamestnanci sa usilujú získať všetky dostupné informácie o prostredí užívateľa, 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 užívateľovi pomoc, alebo podporu.

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

Všetky zachytené údaje musia byť v súlade s aktuálnym znením Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z. z. Spisová dokumentácia nesmie obsahovať originály, ani kópie rozhodnutia iných inštitúcií, osobné dokumenty užívateľa, ako sú rodné listy, sobášne listy a pod.

Kniha skupinových aktivít a kniha realizácie činností/aktivít komunitnej práce – Kniha skupinových a kniha realizácie činností/aktivít komunitnej práce - zakladač označený štítkom s nápisom Kniha skupinových aktivít a zakladač označený štítkom s nápisom Kniha realizácie činností/aktivít komunitnej práce. Do jednotlivých kníh/zakladačov sa budú ukladať v chronologickom slede zvlášť záznamy zo skupinových aktivít (Príloha 5d) a zvlášť záznamy z realizácie činností/aktivít komunitnej práce (Príloha 5e), ktoré sa číslujú samostatne.

Povinné náležitosti evidencie skupinových aktivít a realizácie činností/aktivít komunitnej práce sú:

- Záznamy zo skupinových aktivít/realizácie činností/aktivít komunitnej práce (spracovaný záznam podľa podkladov, uvedených v „zázname skupinových aktivít/realizácie činností/aktivít komunitnej práce NP SpK“ na preddefinovanom tlačive).
- Pri skupinových aktivitách (interiérových/exteriérových) sú zamestnanci KC/NDC/NSSDR povinní zabezpečiť prezenčnú listinu.
- Pri realizácii komunitnej práce (interiérovej/exteriérovej) je povinnosťou, ak to umožňuje charakter aktivity, zabezpečiť prezenčnú listinu a v prípade, že to charakter aktivity neumožňuje (napríklad vyšší počet osôb na aktivite), vyhotoviť minimálne 3 fotografie, ktoré budú následne mesačne zasielané spolu s prílohou Príručky 5e na email: komunitnapraca@ia.gov.sk.
- Odborný manažér KC/NDC/NSSDR je zodpovedný za pravdivosť údajov, uvedených v danom dokumente.

Mesačný harmonogram činností - plánované mesačné rozvrhnutie práce a stanovenie termínov realizácie činností KC/NDC/NSSDR na dennej báze a realizácie komunitnej práce KC podľa aktuálnej potreby, ktoré zamestnanci KC/NDC/NSSDR predkladajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi,

prípadne odbornému konzultantovi posledný pracovný deň v mesiaci, ktorý predchádza mesiacu plánovanej realizácie mesačného harmonogramu činností. Súčasne predkladajú zamestnanci KC/NDC/NSSDR príslušnému regionálnemu koordinátorovi, prípadne odbornému konzultantovi aj vyhodnotenie mesačného harmonogramu za aktuálny mesiac (napr. krátke zhodnotenie návštevnosti aktivít, splnenie stanovených cieľov, vhodnosť zamerania činností a aktivít). Mesačný harmonogram činností v KC/NDC/NSSDR vychádza z aktuálnej potreby zistenej z mapovania potrieb komunity, resp. cieľovej skupiny. Realizovanie minimálne dvoch skupinových aktivít denne má odporúčací charakter. V mesačnom harmonograme sa zohľadňujú objektívne dôvody, ako aj nepredvídané okolnosti na strane Poskytovateľa KC/NDC/NSSDR. Plánovanie realizácie činností slúži zároveň k efektívnemu využívaniu fondu pracovného času a rovnomernému rozvrhnutiu pracovnej činnosti zamestnancov KC/NDC/NSSDR.

Tabuľka na evidenciu užívateľov – zamestnanci KC/NDC/NSSDR za účelom evidencie celkového výkonu KC/NDC/NSSDR zaznamenávajú všetky poskytnuté činnosti KC/NDC/NSSDR aj do elektronického formulára Príloha č. 5g Príručky – Tabuľka na evidenciu užívateľov, ktorý s mesačnou periodicitou – t. j. tabuľku s údajmi za ukončený kalendárny mesiac, zasielajú najneskôr do 10. kalendárneho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, a to až do ukončenia realizácie aktivít tohto národného projektu v xls. formáte na e-mailovú adresu príslušného regionálneho koordinátora. Údaje uvedené v prílohe č. 5g musia byť zhodné s povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností KC/NDC/NSSDR. Opakovaný nesúlad prílohy č. 5g s povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností KC/NDC/NSSDR v rámci KC/NDC/NSSDR bude považovaný za nedostatočné plnenie povinností podľa tohto odseku a IA MPSVR SR môže vyvodiť z toho príslušné právne dôsledky.

Tabuľka evidencie komunitnej práce – zamestnanci KC za účelom evidencie pokroku vo výkone komunitnej práce zaznamenávajú všetky aktivity komunitnej práce aj do elektronického formulára – Príloha č. 8 Príručky – Tabuľka evidencie komunitnej práce v mesačnej periodicite. Tabuľku s údajmi za ukončený kalendárny mesiac KC zasielajú najneskôr do 10. kalendárneho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, a to až do ukončenia realizácie aktivít tohto národného projektu v xls. formáte na e-mailovú adresu komunitnapraca@ia.gov.sk.

Prílohy Príručky súvisiace s týmto dokumentom:

- 5a: Spisový obal užívateľa
- 5b: Záznamy z intervencií
- 5c: Životná (sociálna) situácia užívateľa
- 5d: Záznam zo skupinovej aktivity
- 5e: Záznam z realizácie činností/aktivít komunitnej práce
- 5f: Mesačný harmonogram činností
- 5g: Tabuľka na evidenciu užívateľov
- 5h: Informovaný záznam so spracovaním osobných údajov
- Príloha 8 Príručky Tabuľka evidencie komunitnej práce
- Príloha 9 Príručky Mesačná správa z komunitnej práce