**Vedenie spisovej dokumentácie pri výkone terénnej sociálnej práce**

**a nadväzujúcich odborných činností**

(Príloha č. 4 Príručky pre spolupracujúce subjekty zapojené do národného projektu
Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita terénna sociálna práca)

vydané Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republikyv rámci implementácie národného projektu Terénna sociálna práca a komunitné centrá – aktivita terénna sociálna práca

**Úvod**

Vedenie spisovej dokumentácie je súčasťou výkonu terénnych sociálnych pracovníkov (ďalej „TSP“), terénnych pracovníkov (ďalej „TP“) a odborných pracovníkov (ďalej „OP“) a má podporný charakter k výkonu terénnej sociálnej práce. V spisovej dokumentácii sa má odzrkadľovať postoj pomáhajúcej profesie voči klientovi, a síce, že ho vníma ako schopného sa rozhodovať o svojom živote. Vedenie dokumentácie musí byť v súlade so *Štandardami terénnej sociálne práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení* s ohľadom na hodnoty terénnej sociálnej práce ako:

* ľudské práva a ľudská dôstojnosť,
* sociálna spravodlivosť,
* profesionálna integrita.

Dokumentácia priamej práce v teréne s cieľovou skupinou má byť **diskrétna.** Zachovávanie mlčanlivosti v priebehu poskytovania výkonu terénnej sociálnej práce a nadväzných odborných činností, po skončení poskytovania výkonu ako aj po skončení pracovného pomeru TSP/TP/OP je samozrejmosťou. Zabezpečiť ochranu osobných údajov fyzických osôb, s ktorými pracovníci prichádzajú do kontaktu je povinnosťou spolupracujúceho subjektu.

Spôsob vedenie spisovej dokumentácie má **zachovávať dôstojnosť jednotlivca,** pričomklientmá právo požiadať o nahliadnutie do dokumentácie, ktorá sa týka jeho osoby.

Písomná dokumentácia má byť **účelná**, t.j. v rámci písomného spracovania odborných činností a aktivít sa písomne zaznamenávajú, evidujú len tie informácie a údaje, ktoré sú nevyhnutné k riešeniu nepriaznivej sociálnej situácie človeka.

V písomnej agende sa zaznamenávajú okrem konkrétnych činností v prospech jednotlivcov aj nepriame aktivity realizované v prospech celej komunity, najmä z radov marginalizovaných rómskych komunít a ľudí bez domova.

Odporúčaním je viesť spisovú dokumentáciu o klientovi elektronicky cez zdieľané priečinky, prípadne prostredníctvom CRM systémov[[1]](#footnote-2).

**Základné administratívne podklady k výkonu terénnej sociálnej práce a nadväzných odborných činností**

Základnými administratívnymi nástrojmi sú:

* **Zoznam** **jednotlivcov**
* **Sociálna história jednotlivca**
* **Záznam z kontaktu** **s jednotlivcom**
* **Záznam z nepriamych aktivít**
* **Mesačný prehľad činnosti**

Do **Zoznamu** **jednotlivcov** uvádzajúpracovníci tie osoby, ktorým sú poskytované odborné činnosti zo strany TSP, TP, OP (v prípade, že sa človeku poskytuje iba jednorazová informácia, nie je potrebné zakladať spisovú dokumentáciu).

**Každý zapojený subjekt je povinný databázu Zoznamu jednotlivcov predložiť včas, aj v prípade, ak v čase zberu údajov nemá aktívnych TSP, TP a OP, ale v rámci zapojenia už boli v minulosti poskytnuté intervencie, ku ktorým vznikla spisová dokumentácia klienta.**

Prijímateľ zbiera od Zapojených subjektov nasledovné údaje: **identifikátor**, **vekové rozpätie ,pohlavie, dátum vstupu do projektu, dátum výstupu z projektu.**

**Tieto údaje pre zber sú povinné a nemenné. Každý zapojený subjekt má povinnosť riadne a úplne vyplniť všetky požadované údaje.**

Každej osobe v Zozname jednotlivcov je pridelený špecifický kód, ktorý obsahuje číslo zmluvy o spolupráci medzi subjektom a MPSVR SR a poradie pri vstupe do spolupráce s TSP, TP, OP v rámci projektu. Číslovanie poradia vstupu do projektu začína 1 a pokračuje vzostupne. Zoznam jednotlivcov ďalej obsahuje nasledovné údaje:

* identifikačný údaj jednotlivca (meno, prezývka, resp. znak),
* Identifikátor (číslo zmluvy o spolupráci NP /poradové číslo vstupu klienta do NP),
* pohlavie (muž, žena)
* vekové rozpätie (viaže sa k dátumu prvej intervencie/vstupu do aktivity – založenia spisu),
* dátum vstupu do NP,
* dátum výstupu z NP (napr. úmrtie, ukončenie výkonu aktivít TSP v lokalite).

**Identifikátor klienta sa skladá z čísla zmluvy o spolupráci, lomítka (/) a čísla spisu klienta.**

Pre zrozumiteľnosť uvádzame tento príklad:
Číslo zmluvy o spolupráci: PK/Z/2024/055
Číslo spisu klienta máte: 0025
Špecifický kód bude: PK/Z/2024/055/0025

**Zoznam jednotlivcov je potrebné priebežne vypĺňať počas kalendárneho roka v elektronickej forme** (príloha č.4a.).

Vyplnená databáza je podkladom pre zber údajov o klientoch, ktorým boli poskytnuté intervencie, bude vykazovaná v ročnom intervale, vždy k 31.12. a  **zasielaná najneskôr do  20.12. daného kalendárneho roka** **pridelenému  regionálnemu koordinátorovi** .

V prípade nových údajov evidovaných spisov prostredníctvom zoznamu jednotlivcov **v období od 20.12. do 31.12.** daného kalendárneho roka je povinnosťou TSP, TP a OP **obratom túto aktualizáciu poskytnúť zaslaním doplnenej databázy** na emailovú adresu monitoring.tsp@employment.gov.sk .

Súčasťou dokumentácie je aj **sociálna história človeka**. Sociálnu históriu TSP/TP/OP vytvára v čase, s ohľadom na citlivosť vývoja vzťahu a dôvery s konkrétnym človekom pričom sú dodržiavané princípy a zásady zaobchádzania s jeho citlivými a osobnými údajmi. Pre odborného pracovníka je spracovanie sociálnej histórievýchodiskovým bodom (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č.2).

**Záznam z kontaktu s jednotlivcom** je potrebné označovať poradovým číslom priradeným v zozname jednotlivcov. Záznam z kontaktu s jednotlivcom je potrebné založiť v prípade opakovaného poskytovania odborných činností jednotlivcovi (tzn. minimálne 2x).

V jednotlivých záznamoch sú uvedené nasledovné informácie: meno a pozícia pracovníka/pracovníčky, dátum a forma kontaktu, téma a činnosť, popis kontaktu a vykonaných aktivít v prospech skvalitnenia života človeka, resp. riešenia konkrétnej životnej situácie spolu s poznámkami pre pracovníka k ďalšiemu stretnutiu s klientom. Poznámky poskytujú priestor pre pracovníka na prípravu na najbližšie stretnutie s klientom (dôležité informácie, otázky a úlohy na vybavenie, termín ďalšieho stretnutia, dohody s klientom a pod.). Záznam z kontaktu môže mať charakter individuálneho plánu, ak nesie jeho znaky (napr. vyjadruje priania a potreby klienta, formuluje jeho osobné ciele, jednotlivé kroky pre ich dosiahnutie sú nastavené v spolupráci klienta s pracovníkom). Samozrejmosťou je prihliadanie na dodržiavanie princípov a zásad zaobchádzania s citlivými a osobnými údajmi človeka (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č. 3).

Aj odborný pracovník vedie záznam z kontaktu s klientom, ktorý je upravený s ohľadom na tému financie a oddlžovanie (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č. 6) a tému zamestnanosť (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č. 7) pod špecifickým kódom číslom uvedeným v Zozname jednotlivcov.

**Záznam z nepriamych aktivít** tiežpatrí medzi nevyhnutné nástroje. Nepriame aktivity sa realizujú v prospech skupiny alebo celej komunity a sú súčasťou výkonu terénnej sociálnej práce, ako aj výkonu nadväzných odborných činností v oblastiach financií a oddlžovania, bývania a zamestnania. Zámerom nepriamych aktivít TSP, TP a OP je sprístupniť všetkým občanom existujúce spoločenské zdroje, podporiť a umožniť ich participáciu na spoločenských procesoch a podporiť žiť dôstojný a kvalitný život. Z nepriamych aktivít pracovníci vykonávajú najmä nasledujúce činnosti:

* **mapovanie** lokality pôsobenia, situácie v prostredí komunity, potrieb cieľovej skupiny, vyhľadávanie dostupných zdrojov, mapovanie rizík v súvislosti so sociálnymi problémami jednotlivcov a skupín v lokalite a pod.;
* **sieťovanie** organizácií a inštitúcií umožňujúce vzájomnú komunikáciu a spoluprácu, zdieľanie zdrojov, kontaktov a zručností v prospech skvalitnenia života jednotlivcov a komunít a pod.;
* **advokačné aktivity** v prospech skupiny alebo celej komunity t.j. presadzovanie práv znevýhodnených skupín a konkrétnych jednotlivcov na rôznych úrovniach systému;
* **prevenčné aktivity** so zámerom predchádzania vzniku alebo prehlbovania nepriaznivej životnej situácie a zmierňovania jej dopadov na život ľudí v sociálnom vylúčení.

Záznam z nepriamych aktivítobsahuje informácie ako: typ nepriamej aktivity, dátum jej realizácie, stručný popis nepriamej aktivity, poznámky k nadväznej aktivite do budúcna (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č. 4).

**Mesačný prehľad činností** je jedným z podkladov dokazujúcich realizáciu terénnej sociálnej práce, resp. nadväzujúcich odborných činností v oblastiach financií a oddlžovania, bývania a zamestnania, a zároveň slúži aj ako podklad k monitorovaniu kvality výkonu práce za daný kalendárny mesiac. Mesačný prehľad činnosti vyhotovuje terénny tím a odborný pracovník zvlášť a zasiela príslušnému regionálnemu koordinátorovi (RK) v posledný pracovný deň v mesiaci. Spolu s posledným mesačným prehľadom činností v rámci daného kalendárneho roka terénny tím ako aj odborný pracovník zasiela svojmu RK sumár číselných údajov z predchádzajúcich mesačných prehľadov činností.

Mesačný prehľad *terénneho tímu* (tzn. TSP a TP) popisuje predovšetkým vývoj situácie v komunite, vzťahy medzi majoritou a minoritou ako aj adresnosť výkonu terénnej sociálnej práce vzhľadom na potreby komunity. Je tiež priestorom na komunikovanie aktuálnych téme medzi RK a terénnym tímom (viď *odporúčaný vzor* v prílohe č.5).
Mesačný prehľad odborného pracovníka popisuje predovšetkým etablovanie témy v regióne z pohľadu terénnych tímov, klientov, partnerov v regióne, ako aj adresnosť výkonu nadväzných odborných činností vzhľadom na potreby jednotlivcov v téme financie a oddlžovanie (viď odporúčaný vzor v prílohe č.8) a téme zamestnanosť (viď odporúčaný vzor v prílohe č.9).

Mesačný prehľadmôže byť na základe zadefinovaných cieľov metodického tímu Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej ako „MPSVR SR“) doplnený o konkrétne podaktivity. Jednotlivé Mesačné prehľadyje zo strany subjektu potrebné uchovávať pre prípadné kontroly zo strany MPSVR SR, RO MPSVR SR, resp. iných inštitúcií.

1. Hoci sú CRM systémy využívané predovšetkým v biznis prostredí pri správe údajov o zákazníkovi, sú k dispozícii na trhu aj verzie softvérov prispôsobené pre oblasť sociálnej práce a pomáhajúcich profesií pre zjednodušenie administratívy spojenej s evidenciou práce a údajov o klientovi. [↑](#footnote-ref-2)