

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 republiky v 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 v súlade s [Etickým kódexom sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky](#)¹, 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, o ktorý sa opierajú aj samotné [Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálnom vylúčení](#) 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**, pričom klient má 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 systémov².

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

¹ https://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2021/07/Eticky-kodex_2-revizia_2021_FINAL_snem-27_4_2021-1-1.pdf

² Hoci sú CRM systémy využívané predovšetkým v biznis prostredí pri správe údajov o zákazníkovi, sú k dispozícii na trhu aj verzie softvérov prispôbené pre oblasť sociálnej práce a pomáhajúcich profesií pre zjednodušenie administratívy spojenej s evidenciou práce a údajov o klientovi.

Základnými administratívnymi nástrojmi sú:

- Zoznam jednotlivcov
- Sociálna história jednotlivca
- Záznam z kontaktu s jednotlivcom **pre TSP/TP a OP**
- Záznam z nepriamych aktivít
- Mesačný prehľad činnosti **pre TSP/TP a OP**

Do **Zoznamu jednotlivcov** (*príloha č.4a*) priebežne zapisujú pracovníci osoby, ktorým sú poskytované odborné činnosti zo strany TSP, TP, OP. Môžu tak urobiť aj v prípade, že sa jedná o prvý kontakt či poskytnutú intervenciu klientovi. Ku koncu roka zasielajú pracovníci Zoznam jednotlivcov svojmu regionálnemu koordinátorovi, koordinátorke (ďalej ako „RK“). Ku každej osobe je potrebné uviesť nasledovné údaje:

- poradové číslo vstupu do spolupráce s TSP/TP/OP v rámci NP (číslovanie vstupu začína číslom 1 a pokračuje vzostupne),
- meno, prezývka, resp. znak danej osoby,
- identifikátor (číslo zmluvy o spolupráci NP /poradové číslo vstupu klienta do NP)³,
- pohlavie,
- vekové rozpätie (viaže sa k dátumu vstupu do aktivity),
- dátum vstupu do NP,
- dátum výstupu z NP (napr. úmrtie, ukončenie výkonu aktivít TSP v lokalite).

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 dodržiava princípy a zásady zaobchádzania s jeho citlivými a osobnými údajmi. Pre odborného pracovníka je spracovanie sociálnej histórie východiskovým bodom (*viď odporúčaný vzor v prílohe č.4b*).

Do **Záznamu z kontaktu s jednotlivcom (TSP/TP)** (*viď odporúčaný vzor v prílohe č.4c*) sú uvádzané nasledovné informácie:

- identifikátor (číslo zmluvy o spolupráci NP /poradové číslo vstupu klienta do NP),
- meno, priezvisko a pracovná pozícia pracovníka,
- dátum kontaktu s klientom,
- miesto stretnutia s klientom,
- téma stretnutia (môže byť len 1 ale aj viacero),
- vykonané činnosti pracovníka v prospech skvalitnenia života človeka, resp. riešenia konkrétnej životnej situácie (môže byť žiadna ale aj viacero),
- popis kontaktu, činností, cieľa a výsledku z tohto kontaktu s klientom,
- plán ďalšieho stretnutia (priestor pre nápady a odporúčania pracovníka na prípravu k ďalšiemu stretnutiu s klientom ako dôležité informácie, nezodpovedané otázky, úlohy na vybavenie, termín ďalšieho stretnutia, príp. popis dohody s klientom).

³ príklad: číslo zmluvy o spolupráci: PK/Z/2024/055, číslo spisu klienta: 25, identifikátor: PK/Z/2024/055/25

Záznam z kontaktu pracovník vyhotoví po každom stretnutí s klientom a to aj v prípade, že sa pracovník rozhodne klienta neuviesť v Zozname jednotlivcov z dôvodu, že je presvedčený, že k opakovanému kontaktu s klientom viac nedôjde do konca doby trvania projektu - takúto osobu resp. počet týchto osôb uvedenia v mesačnom prehľade činností za daný mesiac. Záznam z kontaktu môže mať charakter individuálneho plánu, ak nesie jeho znaky (napr. vyjadruje prania a potreby klienta, formuluje jeho osobné ciele, jednotlivé kroky pre ich dosiahnutie sú nastavené v spolupráci klienta s pracovníkom). Samozrejmosťou je prihládanie na dodržiavanie princípov a zásad zaobchádzania s citlivými a osobnými údajmi človeka.

Odborný pracovník tiež vedie **Záznam z kontaktu OP**, ktorý je špecificky rozšírený s ohľadom na tému **financie a oddlžovanie** o fázy vymáhania dlhu, k tomu prislúchajúce činnosti, spôsob obrany a ukazovatele (vid' odporúčaný vzor v prílohe č.4f). Rovnako je tomu aj v prípade OP na tému **zamestnanosť**, záznam z kontaktu je rozšírený o špecifické oblasti a z toho vychádzajúce ukazovatele (vid' odporúčaný vzor v prílohe č.4g). V rámci témy **bývanie** je tiež Záznam z kontaktu špecificky upravený (vid' odporúčaný vzor v prílohe č.4k).

Záznam z nepriamych aktivít tiež patrí 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 prehĺbovania nepriaznivej životnej situácie a zmierňovania jej dopadov na život ľudí v sociálnom vylúčení.

Záznam z nepriamych aktivít obsahuje informácie ako: typ nepriamej aktivity, dátum jej realizácie, stručný popis priebehu nepriamej aktivity a jej dopad na zúčastnené osoby, poznámky k nadväznej aktivite do budúcnosti ako napr. tipy na ďalšie aktivity v danej téme (vid' odporúčaný vzor v prílohe č. 4d).

Mesačný prehľad činností (ďalej ako „MPČ“) je jedným z podkladov dokazujúcich realizáciu terénnej sociálnej práce, príp. nadväzujúcich odborných činností v oblastiach financií a oddlžovania, bývania a zamestnania, a zároveň slúži aj ako podklad k monitorovaniu kvality výkonu práce. **MPČ vyhotovuje terénny tím a odborný pracovník zvlášť a to na základe štatistických údajov (zozbierané dáta zo Zoznamu jednotlivcov a Záznamov z kontaktu s klientom a z nepriamych aktivít v danom mesiaci) a ich**

popise (tzn. slovné zhodnotenie mesiaca, vysvetlenie dát a situácie/reality, ktorú dáta popisujú⁴). V posledný pracovný deň daného mesiaca ho zasiela príslušnému RK v elektronickej podobe (formát xls.).

Elektronický dokument poskytuje priestor na zaznamenanie výstupov za jednotlivé mesiace (01-12) v rámci jedného kalendárneho roka (tzn. že každý mesiac má vlastný hárok). Postupným dopĺňaním výstupov za jednotlivé mesiace do toho istého elektronického dokumentu sa tvorí ročná štatistika, ktorá slúži ako pracovníkom (príp. subjektu), tak aj RK a teda aj MPSVR SR na vyhodnocovanie výkonu a komunikovaní výsledkov jednotlivých tímov⁵.

Mesačný prehľad činnosti TSP a TP (vid' vzor v prílohe č.4e) popisuje predovšetkým vývoj situácie v komunite, vzťahy medzi majoritou a minoritou ako aj adresnosť výkonu terénnej sociálnej práce vzhľadom na potreby komunity. Obsahuje základné informácie o subjekte a pracovnom tíme. Následne dáva priestor na štatistické ako aj slovné zhodnotenie výkonu v týchto 5 oblastiach:

- časť A: štatistika klientov a kontaktov s osobami zo Zoznamu jednotlivcov a tých, ktorí nie sú v Zozname jednotlivcov evidovaní (tzn. jednorazoví klienti), a zhodnotenie práce s týmito osobami,
- časť B: štatistika tém a činností TSP/TP a zhrnutie toho najvýraznejšieho, príp. špecifického v danom mesiaci, zhodnotenie zmien oproti predchádzajúcemu mesiacu, vývoj vzťahov majority a minority,
- časť C: štatistika nepriamych aktivít a krátke zhrnutie cieľu a dopadu týchto aktivít,
- časť D: témy, nápady a potreby tímu,
- časť E: priestor pre vypracovanie špecifického zadania, témy od RK pre dané obdobie
-

Mesačný prehľad OP 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 (vid' vzor v prílohe č.4h), v téme zamestnanosť (vid' vzor v prílohe č.4i) a v téme bývania (vid' vzor prílohy č.4j). Obsahuje základné informácie o subjekte a pracovnom tíme. Následne dáva priestor na štatistické ako aj slovné zhodnotenie výkonu v týchto 5 oblastiach:

- časť A: štatistika klientov a kontaktov s osobami zo Zoznamu jednotlivcov a zhodnotenie práce s týmito osobami, v prípade témy bývania aj jednotlivé typy prebývania uvedených osôb,
- časť B: štatistika tém, činností a obrán, príp. oblastí pôsobenia OP a zhrnutie toho najvýraznejšieho, príp. špecifického v danom mesiaci, kontext situácie klienta
- časť C: štatistika ukazovateľov dopadu práce OP na život klienta,
- časť D: štatistika nepriamych aktivít a krátke zhrnutie cieľu a výstupov z týchto aktivít, priestor pre témy, nápady a potreby OP
- časť E: priestor pre vypracovanie špecifického zadania, témy od RK pre dané obdobie.

⁴ Dokument obsahuje navádzacie otázky, poznámky a odporúčania ako jednotlivé časti správne vyplniť.

⁵ Pre správne fungovanie elektronického dokumentu pri tvorbe štatistiky je potrebné používať jeden a ten istý xls. dokument v rámci jedného kalendárneho roka a postupne do neho dopĺňať údaje za dané mesiace. V opačnom prípade štatistika nevznikne.

Mesačný prehľad činností môže byť na základe zadaných cieľov metodického tímu Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej ako „MPSVR SR“) **priebežne upravovaný, dopĺňaný**. Jednotlivé MPČ je zo strany subjektu potrebné uchovávať pre prípadné kontroly zo strany MPSVR SR, RO MPSVR SR, resp. iných inštitúcií.