

**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)

Verzia č. 5

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. [Poskytuje priestor na zreflektovanie vývoja pracovného vzťahu s klientom, plánovanie práce, odpočet plnenia dohôd a kontraktu s klientom, priebeh vykonaných činností a pod.](#) 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, [príp. požiadajú pracovníkov o uschovanie dokumentov, dokladov](#)², 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.

¹ https://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2021/07/Etický-kodex_2-revizia_2021_FINAL_snem-27_4_2021-1-1.pdf, rovnako aj príloha v hlavom texte Príručky

² Môže sa tak diať výlučne na základe žiadosti klienta a za spísania informovaného súhlasu o mieste a podmienkach uschovania.

Spisovú dokumentáciu o klientovi je potrebné viesť predovšetkým elektronicky cez zdieľané priečinky, ktoré sú pravidelne zálohované, prípadne prostredníctvom CRM systémov³. Dokumentácia je špecificky upravená podľa cieľovej skupiny, ktorej sa v prevažnej miere venuje ten-ktorý terénny tím, v závislosti od výzvy zapojenia do NP - cieľová skupina marginalizované rómske komunity alebo ľudia bez domova (ďalej ako "tím LBD"). Úprava spisovej dokumentácie súvisí aj s procesom optimalizácie, tzn. môže byť na stanovený čas špecifickejšie upravená.

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**
- **Plán práce**

Do **Zoznamu jednotlivcov** (viď príloha) priebežne zapisujú pracovníci osoby, ktorým sú poskytované odborné činnosti zo strany podporovaných pracovníkov. 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 v Zozname 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)⁴,
- 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),
- **typ prebývania,**
- **miera ohrozenia,**
- **oprávnená lokalita, príp. názov osídlenia.**

³Hoci sú CRM systémy využívané predovšetkým v biznis prostredí pri správe údajov o zákazníkovi, sú k dispozícii na trhu aj verzie softvérov prispôbolené pre oblasť sociálnej práce a pomáhajúcich profesií pre zjednodušenie administratívy spojenej s evidenciou práce a údajov o klientovi.

⁴ príklad: číslo zmluvy o spolupráci: PK/Z/2024/055, číslo spisu klienta: 25, identifikátor: PK/Z/2024/055/25

Typ prebývania kategorizuje ošetrované právne vzťahy k bývaniu (tzn. bývanie v podnájme alebo nájme na zmluvu, bývanie vo vlastnom byte) alebo naopak formy vylúčenia z bývania. Formy vylúčenia z bývania sa opierajú o európsku typológiu bezdomovectva a vylúčenia z bývania⁵ (ďalej ako „ETHOS light“) od organizácie FEANTSA⁶, ktorá pojem „domov“ definuje 3 oblasťami, ktorých absencia môže viesť k strate domova, jedná sa o fyzickú oblasť (primerané bývanie pre osobu/rodinu k jej výlučnému používaniu), sociálnu oblasť (priestor na súkromie a možnosť rozvíjať sociálne vzťahy) a právnu oblasť (právna istota, nárok na užívanie priestoru). Na základe typológie Ethos light je potrebné každú osobu v Zozname jednotlivcov zaradiť do jednej z kategórií:

1. **osoba prespávajúca na verejných priestranstvách** - napr. na ulici, pod mostom, na stanici/letisku, v podchode, vo verejnom dopravnom prostriedku, v kanáli, jaskyni, v odstavenom vagóne, v stane, garáži, pivnici, vo vraku auta a pod.
2. **osoba prespávajúca v nocľahárňach** - tzn. sociálne služby krízovej intervencie poskytujúce prístrešia na účel prenocovania či už sporadicky, sezónne alebo dlhodobo, príp. núdzovo zriadené stanové mestečko počas zimy
3. **osoba v útlkoch, zariadeniach núdzového bývania a domovoch na polceste** - tzn. sociálne služby krízovej intervencie poskytujúcich ubytovanie na určitý čas, príp. v komerčných ubytovniach s možnosťou krátkodobého ubytovania
4. **osoba žijúca v inštitúciách** - napr. vo väzení, v nemocnici, v centre pre deti a rodinu, či pestúnskej starostlivosti ak po prepustení z nich nemajú stabilné bývanie, do ktorého by mohli vrátiť
5. **osoba žijúca v neštandardnom obydli** – tzn. mobilné obydli, ktoré nie sú určené na trvalé bývanie (maringotka, karavan, hausboat a pod.), v neobvyklých stavbách, núdzových prístreškoch, búdach, chatách, budovách, ktoré nie sú určené na bývanie (napr. pracovisko, záhradné chatky so súhlasom majiteľa alebo v provizórnych stavbách či budovách bez kolaudácie), nevhodné bývanie (byty nespôsobilé na bývanie), preľudnené byty (byty nevhodné svojou rozlohou a počtom miestností k počtu obyvateľov)
6. **osoba prechodne bývajúca u príbuzných alebo známych**, z dôvodu absencie vlastného stabilného bývania, bez právneho nároku na užívanie priestoru alebo nelegálne obsadenie budovy či pozemku (tzn. ohrozenie vystáhom, plynutie výpovednej doby z nájomného bytu alebo strata vlastníctva bytu a hrozí im preto vystáhom, sú ohrozené domácim násilím a z tohto dôvodu existujú aj policajné záznamy zo zásahu, privolania pomoci)

Nultou kategóriou je **„neznáme bývanie“**, čím sa myslí nevedomosť pracovníka o mieste prespávania, resp. situácii klienta, príp. inú situáciu, ktorú je potrebné bližšie popísať.

Tímy ĽBD sa v rámci vyššie uvedených kategórií zameriavajú predovšetkým na ľudí v najväčšom riziku čo sa týka vylúčenia z bývania.

⁵ <https://www.feantsa.org/files/Home/ETHOS/PDFS/ETHOS-Light.pdf> ; slovenská verzia v „Ľudia bez domova: Príprava a realizácia empirického výskumu, analýza nástrojov prevencie a riešenia bezdomovectva, IVPR, Bratislava, s. 38 - https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2015/Ondrusova/vu_ludia_bez_domova.pdf#page=40&zoom=100,92,94.

⁶ Európska federácia národných organizácií pracujúcich s ľuďmi bez domova

Miera ohrozenia predstavuje kombináciu kľúčových oblastí zo sociálnej histórie (predovšetkým bývanie, zdravie, rodina a vzťahy), ktoré naznačujú sebestačnosť klienta príp. jej absenciu.

Súčasťou dokumentácie je **sociálna história človeka** (vid' odporúčaný vzor v prílohe). Sociálnu históriu podporovaní pracovníci vytvárajú v čase, s ohľadom na citlivosť vývoja vzťahu a dôvery s konkrétnym človekom pričom dodržiavajú princípy a zásady zaobchádzania s citlivými a osobnými údajmi klienta. Prioritou sú oblasti zdravia, bývania, rodiny a vzťahov a kontaktu, na základe ktorých je možné prvotne posúdiť životnú situáciu klienta a určiť mieru ohrozenia. Do sociálnej histórie je dôležité uviesť aj typ prebývania ako aj mieru ohrozenia priradenú v Zozname jednotlivcov, príp. jej zmeny. Pre odborného pracovníka je spracovanie sociálnej histórie východiskovým bodom.

Sociálna história človeka pre tímy ĽBD obsahuje aj oblasti ako:

- typ prebývania - vid' vyššie
- miesto prespávania – bližší popis prespávacieho miesta a podrobný popis ako sa k nemu dostať (dajú sa využiť aj nástroje ako bod na mape, či súradnice),
- zdroje klienta – ako rád trávi čas, čo ho teší, silné stránky, motivácia, potenciál klienta
- využívané služby – zdravotné, sociálne, podporné osoby, charity, príp. ktoré potreby ostávajú naďalej nenaplnené z dôvodu nedostatku/nedostupnosti služieb
- okolnosti straty domova – aké dôvody a situácie z pohľadu klienta viedli k strate domova

Záznam z kontaktu s jednotlivcom (vid' odporúčaný vzor v prílohe) 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 prihliadanie na dodržiavanie princíпов a zásad zaobchádzania s citlivými a osobnými údajmi človeka. V Zázname z kontaktu sú uvádzané nasledujúce 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)

Záznam z kontaktu pre tímy ĽBD (vid' príloha) navyše obsahuje tieto informácie:

- typ služby – denná služba, večerná služba, sprevádzanie klienta
- kontakt - terén, kancelária, telekomunikačné médiá, zrušené stretnutie/prázdne miesto, prvokontakt, podnet od tretej strany, informácia

- špecificky upravené témy vzhľadom na cieľovú skupinu
- činnosti – uzatvorenie kontraktu s klientom, ošetrovanie, činnosti v krízovej situácii: privolanie rýchlej zdravotnej pomoci, sprievod na pohotovosť, poskytnutie prvej pomoci, sprievod do sociálnej služby, sprievod na miesto prebývania, metóda krízovej intervencie, privolanie odborníka/inej profesie, materiálna pomoc – šatstvo, strava, prikrývky
- dátum ďalšieho stretnutia - termín stretnutia s ohľadom na aktuálnu situáciu, typ prebývania a mieru ohrozenia klienta
- plán ďalšieho stretnutia - nápady a odporúčanie pre pracovníka na ďalšie stretnutie s klientom, príp. popis dohody s klientom, na čo sa zamerať, čo ostalo otvorené, kde je potenciál na ďalší rozhovor

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 ukazovateľa (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 ukazovateľa (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 komunit 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).

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, **prepojenie tém klienta a činností pracovníka**, vysvetlenie dát

a situácie/reality, ktorú dáta popisujú⁷). 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 tímov⁸.

Mesačný prehľad činnosti TSP a TP (vid' vzor v prílohe) 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, [prepojenie tém klienta a činností pracovníka](#)
- časť C: štatistika nepriamych aktivít a krátke zhrnutie cieľa 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 pre tímy ĽBD (vid' vzor v prílohe) navyše obsahuje informácie zo Zoznamu jednotlivcov, soc. histórie a záznamov zo stretnutia.

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 oddľžovanie, v téme zamestnanosť a v téme bývania (vid' vzory prílohe). 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

⁷ Dokument obsahuje navádzacie otázky, poznámky a odporúčania ako jednotlivé časti správne vyplniť.

⁸ 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.

- časť E: priestor pre vypracovanie špecifického zadania, témy od RK pre dané obdobie.

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 MPC je zo strany subjektu potrebné uchovávať pre prípadné kontroly zo strany MPSVR SR, RO MPSVR SR, resp. iných inštitúcií.

Plán práce pre tím ĽBD je ústredným dokumentom, na základe ktorého plánujú svoju činnosť ako aj prácu s klientom. Cieľom tohto dokumentu je plánovať činnosť tímu a vedieť vyhodnocovať, prioritizovať jednotlivých klientov v spolupráci a nastaviť frekvenciu stretávania

- plán práce tímu:
 - o pravidelné denné služby (napr. monitorovacie návštevy alebo sprevádzanie klienta, vyhľadávanie nových miest, klientov)
 - o večerné služby⁹ (napr. monitorovacie návštevy alebo riešenie krízových situácií, návšteva verejných miest známych združovaním ľudí bez domova)
 - o logistika denných a večerných služieb vzhľadom na rôznosť situácií, na ktoré je potrebné reagovať a rôznosť životných stratégií ľudí bez domova s cieľom zvýšiť pravdepodobnosť ich zastihnutia
 - o porady a spracovanie administratívy
 - o tvorí sa vopred a to minimálne na nasledujúci kalendárny mesiac, flexibilne je upravovaný s ohľadom na zastihnuteľnosť klientov a zastupiteľnosť pracovníkov,
 - o podlieha schváleniu regionálnym koordinátorom
- plán práce s cieľovou skupinou:
 - o frekvencia návštev s ohľadom na zraniteľnosť, mieru ohrozenia klienta, príp. na vzniknutú krízovú situáciu

⁹ Večernou službou sa myslí práca max do 22:00 hod, tzn. že sa nejedná o nočnú prácu.

Zoznam príloh

Príloha č.4a: Zoznam jednotlivcov
Príloha č. 4b: Sociálna história
Príloha č. 4c: Záznam z kontaktu TSP/TP
Príloha č.4d: Záznam z nepriamych aktivít
Príloha č.4e: [Mesačný prehľad činností TSP TP](#)
Príloha č.4f: Záznam z kontaktu OPF
Príloha č.4g: Záznam z kontaktu OPZ
Príloha č.4h: [Mesačný prehľad činností OPF](#)
Príloha č.4i: [Mesačný prehľad činností OPZ](#)
Príloha č.4j: [Mesačný prehľad činností OPB](#)
Príloha č.4k: [Záznam z kontaktu OPB](#)
Príloha č.4l: [Zoznam jednotlivcov_ľBD](#)
Príloha č.4m: [Sociálna história_ľBD](#)
Príloha č.4n: [Záznam z kontaktu_ľBD](#)
Príloha č.4o: [Mesačný prehľad činností ľBD](#)
Príloha č.4p: [Plán práce](#)
