

Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone KC

Úvod

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

Zamestnanci KC 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 zhromažďujú a spracovávajú také údaje o užívateľoch služieb, ktoré im umožňujú poskytovať kvalitné sociálne služby, vyhodnocovať ich efektivitu 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.

Komunitné centrum vytvára podmienky k tomu, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (najmä Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Osobné údaje musia byť spracúvané spôsobom, ktorý prostredníctvom primeraných technických a organizačných opatrení zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov vrátane ochrany pred neoprávneným spracúvaním osobných údajov, nezákonným spracúvaním osobných údajov, náhodnou stratou osobných údajov, výmazom osobných údajov alebo poškodením osobných údajov.

Zamestnanci KC kladú dôraz na také aktivity, ktoré prispievajú k zlepšeniu situácie celej komunity. Uprednostňujú skupinové a komunitné aktivity pred aktivitami zameranými na jednotlivca. Zamestnanci KC dbajú na spoluprácu s bežne dostupnými službami a ostatnými pomáhajúcimi profesiami v danej lokalite. KC nenahrádza existujúce inštitúcie/služby v danej lokalite.

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností KC sú **denník intervencií, spis klienta, záznamy zo skupinových aktivít¹ a záznamy z komunitných aktivít².**

Klient - klientom sa pre účely NP KC 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,
- 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,

¹ Evidencia interiérových a exteriérových aktivít Vzor 5e s konkrétnou skupinou klientov (napr. nízkoprahové aktivity)

² Evidencia interiérových a exteriérových aktivít Vzor 5f zameraných na väčší počet obyvateľov komunity (napr. cielené stretnutie komunity na verejnom priestranstve).

- 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, poskytuje informácie, ktoré vytvárajú priestor pre katamnestické sledovanie klientov po ukončení poskytovania sociálnej služby. Taktiež môže byť kazuistickým záznamom pre supervízie.

Založenie spisu klienta

Spisovú dokumentáciu zakladajú zamestnanci KC na každého klienta hneď pri prvej intervencii klienta alebo účasti na skupinovej aktivite. V prípade klientov, ktorým bola poskytovaná sociálna služba KC pred zapojením sa Poskytovateľa služby do NP KC, je možné použiť existujúcu spisovú dokumentáciu klienta. Po začatí realizácie NP KC sú zamestnanci KC 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 prišli do kontaktu s klientmi od začatia realizácie NP KC.

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

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

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 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.

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 členoch rodiny, ako sú napr. rodičia, súrodenci, starí rodičia, manžel, manželka, deti. Súčasťou rodinnej analýzy je napr. aj analýza bytových podmienok, rodinné väzby atď.

Analýzu širšieho prostredia - zamestnanec KC sa usiluje získať všetky dostupné informácie o prostredí klienta, v ktorom sa bežne pohybuje.

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

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,
- 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 slúži k plánovaniu sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientov sociálnej služby a k hodnoteniu priebehu

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

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 naplňovania individuálneho plánu a hodnotenie individuálneho plánu.

Kniha skupinových a komunitných aktivít – zamestnanci KC sú povinní si založiť Knihu skupinových a 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.

Povinné náležitosti evidencie skupinových/komunitných aktivít sú:

- Záznamy zo skupinových/komunitných aktivít
- Pri skupinových aktivitách (interiérových/exteriérových) sú zamestnanci KC 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: npkc@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 zodpovedný za aktivitu.
- Pri organizovaných exteriérových komunitných aktivitách vopred informovať regionálneho koordinátora NP KC.

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

Plán činností komunitného centra – plánované mesačné rozvrhnutie práce a stanovenie termínov realizácie odborných činností, ďalších činností a aktivít KC na dennej báze, ktoré zamestnanci KC predkladajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi posledný pracovný deň v mesiaci, ktorý predchádza mesiacu plánovanej realizácie mesačného plánu činností. Plán činností v KC 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, 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 a preto je nevyhnutná okrem samotného plánovania aj kontrola plnenia plánu, hodnotenie aktivít a prípadná revízia plánu s participáciou klientov na plánovaní ďalších aktivít.

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

Tabuľka na evidenciu klientov – zamestnanci KC za účelom evidencie celkového výkonu KC zaznamenávajú všetky poskytnuté činnosti KC 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).

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: Tabuľka na evidenciu klientov