

Spôsob vedenia dokumentácie pri výkone terénnej sociálnej práce

vydaný ÚSVRK v rámci implementácie národného projektu
Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných
rómskych komunít
ako príloha

**Sprievodcu pre užívateľov zapojených do národného projektu
„Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných
rómskych komunít “**

ITMS2014+:312051C909

dátum účinnosti : 06.03.2017

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci
Operačného programu Ľudské zdroje
www.esf.gov.sk

Úvod

Pri výkone terénnej sociálnej práce sa terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci (ďalej TSP/TP) pracujúci vo vylúčených komunitách stretávajú s problémami, ktoré potrebujú prakticky zvládnuť aj po stránke administratívneho zabezpečenia. Napriek tomu, že títo pracovníci vykonávajú veľkú časť práce v teréne, je potrebné brať do úvahy aj administratívne aspekty práce, ktoré slúžia na analýzu poskytnutých intervencií a sú využívané pri poradenskej činnosti, pri plánovaní ďalších intervencií, pri plánovaní ďalšej práce s klientom, prevenčných aktivitách s jednotlivcom a skupinou.

Terénni sociálni pracovníci po zmapovaní terénu a celkovej situácie obyvateľov MRK, ktorým budú poskytovať svoje služby **sú povinní zabezpečiť evidenciu klientov a úkonov spojených s poskytnutými intervenciami.**

Systém evidencie klientov

Prehľadne vedená evidencia klientov, postupov, metód, techník práce a zdrojov problémov klientov slúži aj na overovania vhodnosti a primeranosti použitých metód práce pre samotných TSP a TP, poskytuje informácie, ktoré vytvárajú priestor na katamnesticke sledovanie klientov po ukončení spolupráce s klientom.

Na začiatku projektu sa spisová dokumentácia klientov sa bude viesť podobným systémom, ako to bolo v predchádzajúcom NP TSP, ktorý implementovala IA MPSVaR (papierový spis, ktorého súčasťou je súhlas s použitím a spracovaním osobných údajov, sociálna anamnéza, záznam z intervencií a plán práce s klientom). V nasledujúcich mesiacoch po začatí projektu (v závislosti od ukončenia Verejného obstarávania služby) sa prejde na elektronickú verziu evidencie klientov. Papierové spisy, ktoré budú do toho času viesť, budú postupne preklopené do elektronickej podoby.

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone terénnej sociálnej práce sú terénny denník a spis klienta.

A. Terénny denník

Základným predpokladom sociálnej práce je partnerský vzťah založený na dôvere medzi sociálnym pracovníkom a klientom. Z dôvodu charakteru výkonu práce priamo v teréne nie je možné intervencie evidovať priamo do spisu klienta. K spísaniu základných informácií o klientovej situácii slúži terénny denník, v ktorom TSP a TP v odrážkach popíšu intervencie a služby, ktoré v teréne poskytli s uvedením iniciálok klienta (meno/prezývka/číslo spisu), poprípade iné poznámky, ktoré uľahčia následné spísanie záznamu do spisu, resp. do elektronického spisu klienta. Do terénneho denníka je potrebné zaznamenávať aj iný výkon práce z dôvodu preukázania celkového výkonu činnosti (administratíva, skupinové aktivity, stretnutia s relevantnými aktérmi, účasť na vzdelávacích aktivitách, mapovanie v teréne a pod.).

B. Spis klienta

Každý klient má samostatne vedený spis, pracovníci nevedú spoločné spisy pre rodiny. Terénny sociálny pracovník/terénny pracovník je povinný zabezpečiť súhlas s použitím a spracovaním osobných údajov klienta.

Pri vedení spisov je potrebné brať v úvahu fakt, že ide o prácu s dôvernými informáciami o klientovi (v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z. z. (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Zákon stanovuje povinnosti prevádzkovateľov informačných systémov, chrániť práva svojich klientov. Z uvedeného dôvodu nie je možné evidovať meno na spisovom obale klienta a je od klienta je potrebné získať súhlas so spracovaním jeho osobných údajov.

V prípade, že klient z akéhokoľvek dôvodu odmietne podpísať súhlas (ale formálne prejavuje záujem o spoluprácu) so spracovaním osobných údajov, TSP a TP sú povinní túto skutočnosť zaznamenať do spisu klienta.

Spisy je potrebné označovať číslami, ku ktorým prislúcha prehľadná legenda (zoznam zaevidovaných klientov). Čísla sa pridelujú spisom na základe postupnosti, v akej TSP a TP prišli do kontaktu s klientmi.

Povinné náležitosti spisu klienta :

- prvá strana spisového obalu v znení (vzor č.1),
- súhlas so spracovaním osobných údajov (vzor č.2),
- záznamy z intervencií (popis poskytnutej služby a riešeného problému s uvedením dátumu, kedy TSP a TP klienta navštívili, prípadne klient vyhľadal ich pomoc v kancelárii a podpis pracovníka, ktorý sociálnu službu poskytol. Je možné použiť i vzor č. 3 – Záznamy z intervencií) - informujú o úkonoch, ktoré TSP a TP v deň intervencie s klientom urobil alebo plánuje urobiť, zaznamenávajú objektívne zistené skutočnosti, popis spolupráce s inými odborníkmi,
- sociálna anamnéza klienta (vzor č.4),
- plán práce s jednotlivcom (vzor č.5) v prípade dlhodobého a zložitého riešenia problému, v ktorom terénny sociálny pracovník popíše potreby klienta a určí jednotlivé kroky na dosiahnutie cieľa,
- fotokópie, poprípade originály rozhodnutí inštitúcií (ÚPSVaR, súdov, sociálnej poisťovne, dokladov, šekov preukazujúcich splácanie dlhu v rámci exekučného konania a.i.) – uvedené doklady závisia od poskytnutia intervencie.

V prípade, že sa klientovi poskytuje iba jednorazovú intervenciu (spísanie návrhu, žiadosti a pod.) je potrebné evidovať samostatnú zbernú zložku (do ktorej TSP a TP zakladajú spísané žiadosti a záznamy z intervencie s popisom služby, ktorú klientovi poskytli. Klientovi zaradenému do tejto zložky, ktorého problém vyžaduje opakované intervencie sa založí spis.

Tabuľka na evidenciu klientov -Zamestnanci TSP/TP za účelom celkovej evidencie výkonu zaznamenáva všetky poskytnuté intervencie TSP/TP v rámci daného mesiaca do tabuľky vo formáte excel-vzor č.6 tohto dokumentu, ktorý s mesačnou periodicitou zasielajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi (dokument bude mať názov daného mesiaca a príslušnej obce).

Vzory:

1. Prvá strana spisového obalu
2. Súhlas so spracovaním osobných údajov
3. Záznamy z intervencií
4. Sociálna anamnéza klienta
5. Plán práce s jednotlivcom

6. Tabuľka na evidenciu klientov

Elektronické vedenie spisovej dokumentácie

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, s označením súhlasu klienta s používaním a spracovávaním jeho osobných údajov.

Ďalšími náležitosťami elektronických spisov klientov sú vzory, ktoré sú uvedené vyššie v rámci zakladaní fyzických spisov klientov, t. z. záznamy z intervencií, sociálna anamnéza, plány práce s klientom, vrátane zakladania fotokópií úradných rozhodnutí, či iných relevantných dokumentov v rámci ktorých sa vypracováva individuálny plán práce s klientom.

V prípadoch poskytnutia jednorazového sociálneho poradenstva, sociálnej služby, či intervencií sa bude viesť samostatná elektronická evidencia a to spolu so zápisom konkrétnej sociálnej intervencie, či soc. služby - jednorazoví klienti.

Terénni sociálni pracovníci/terénni pracovníci musia pri evidovaní svojich klientov postupovať v súlade s Etickým kódexom a musia zachovávať nasledovné:

- Diskrétnosť – ako samozrejmosť zachovávať mlčanlivosť po skončení poskytovania sociálnej služby a po skončení pracovného pomeru dotyčného TSP/TP,
- Rešpekt – zápisy v spise musia byť poskytnuté k nahliadnutiu klientovi, ak má o to záujem,
- Účelnosť – zhromažďovať len nevyhnutné informácie o klientovi, ktoré súvisia s riešením sociálneho prípadu.