

**Spôsob vedenia dokumentácie  
pri výkone terénnej sociálnej práce**

v rámci implementácie národného projektu

Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít II.

## Úvod

Pri výkone terénnej sociálnej práce sa terénni sociálni pracovníci a terénni pracovníci (ďalej TSP a 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, preventívnych 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 katamnestické sledovanie klientov po ukončení spolupráce s klientom.

Na začiatku projektu sa spisová dokumentácia klientov bude viesť podobným systémom, ako to bolo v prvej fáze národného projektu TSP a TP implementovanom MV SR/ÚSVRK (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 preklpené 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, ktorému sa poskytujú sociálne služby a sociálne poradenstvo na základe plánu práce, 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 osobnými údajmi klientov (v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).

Tí oprávnení užívateľia, ktorí nemajú registrovanú sociálnu službu „terénna sociálna služba krízovej intervencie“ v zmysle § 24a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“), spracúvajú osobné údaje klienta na základe súhlasu so spracovaním osobných údajov (Vzor č. 2).

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 a osobné údaje v spise anonymizovať.

Tí oprávnení užívateľia, ktorí majú registrovanú sociálnu službu „terénna sociálna služba krízovej intervencie“ v zmysle § 24a zákona o sociálnych službách, môžu spracúvať osobné údaje prijímateľov sociálnej služby na základe zákona (desiata časť zákona o sociálnych službách). Upozorňujeme na povinnosť uvedenú v § 19 zákona o ochrane osobných údajov poskytnúť dotknutej osobe informácie tam uvedené.

Na spisovom obale klienta nie je možné evidovať jeho meno a priezvisko alebo akýkoľvek iný osobný údaj.

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.

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.

#### Povinné náležitosti spisu klienta :

- spisový obal klienta ([príloha 4.4-1](#))
- súhlas so spracúvaním osobných údajov ([príloha 4.4-2](#)),
- záznamy z intervencií t.j. 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 ([príloha 4.4-3](#)). 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 ([príloha 4.4-4](#)),
- plán práce s klientom ([príloha 4.4-5](#)) 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 jednorazová intervencia (spísanie návrhu, žiadosti a pod.) je potrebné evidovať samostatnú zbernú zložku pre každého takéhoto klienta do ktorej TSP a TP zakladajú spísané žiadosti a záznam z intervencie s popisom služby, ktorá sa klientovi poskytla.

Klientovi zaradenému do tejto zložky, ktorého problém vyžaduje opakované poskytovanie sociálnych služieb a poradenstva sa založí spis. Terénny sociálny pracovník resp. terénny pracovník po zmapovaní dôvodov a potrieb

poskytovania opakovaných intervencií zväži založenie spisu.

Tabuľka evidencie klientov - TSP/TP za účelom celkovej evidencie výkonu terénnej sociálnej práce a terénnej práce zaznamenávajú všetky poskytnuté intervencie v rámci daného mesiaca do tabuľky vo formáte excel ([príloha 4.4-6](#)) tohto dokumentu, ktorý s mesačnou periodicitou zasielajú príslušnému regionálnemu koordinátorovi (dokument bude mať názov daného mesiaca a príslušnej obce).

### 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.

### Prílohy:

Súhlas so spracúvaním osobných údajov  
Spisový obal  
Záznamy z intervencií  
Sociálna anamnéza klienta  
Individuálny plán práce s klientom  
Tabuľka evidencia klientov