



TENENET
OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Procedurálne štandardy

Procedurálne štandardy

Poskytovateľ: TENENET o.z.

Adresa sídla: Lichnerova 41, 903 01 Senec

Prevádzky:

KC Senec, Lichnerova 39, 903 01 Senec

KC Jánovce, Hlavná 29, 925 22 Veľké Úľany (Jánovce)

Obsah:

1 Odborné intervencie a metódy služby včasnej intervencie	2
2 Pracovná náplň činností pracovníkov komunitného centra, týždenný a mesačný plán činností služby včasnej intervencie	5
3 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby	6
4 Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby	10
5 Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností	15

Vypracovala: PhDr. Elena Kopcová, PhD.

Senec, 28.12.2020



1 Princípy, odborné intervencie a metódy služby včasnej intervencie

Včasná intervencia predstavuje systém programov a služieb zameraných na podporu detí a rodín. Jej cieľom je podporovať rodiny s deťmi spôsobom, ktorý prispieva k vytváraniu súdržnej a inkluzívnej spoločnosti. Fundamentálnym princípom včasnej intervencie je rešpektovanie všetkých detí a ich rodín.

Úspešnosť služby včasnej intervencie je do veľkej miery závislá na splnení piatich nasledujúcich podmienok, ktoré boli definované na základe Výskumnej analýzy včasnej starostlivosti vykonanej Európskou agentúrou pre rozvoj špeciálneho vzdelávania.

- Prístupnosť - na jednej strane ide o prístupnosť teritoriálnu službu včasnej intervencie by mali byť plánované systémovo na lokálnej, regionálnej a národnej úrovni tak, aby zahŕňali v sebe služby zdravotné, sociálne a vzdelávacie. Rovnako dôležitá je aj dostupnosť informácií. Tie by mali byť presné, zrozumiteľné a pravdivé.
- Blížkosť - služby by mali byť koncipované tak, aby boli blízko rodinám nielen geograficky ale aby zohľadňovali ich individuálne potreby.
- Finančná dostupnosť - odberateľmi služieb včasnej intervencie by mali byť všetky rodiny s deťmi, ktoré takéto služby potrebujú, bez ohľadu na ich sociálno - ekonomické podmienky.
- Interdisciplinarita - za rovnocenného člena tímu musí byť považovaná aj rodina dieťaťa. Tá spoločne rozhoduje o intervenčných plánoch a postupoch, zúčastňuje sa odborných príprav a školení, je kontinuálne informovaná o prírodných zmenách odborníkov.
- Rozmanitosť - aktivity všetkých sektorov zapojených do včasnej intervencie by mali byť koordinované, či už ide o včasnú diagnostiku, intervenčné postupy, poradenstvo, monitorovanie a kontrolu.

K ďalším princípom, ktoré sú dôležité pre úspešnú včasnú intervenciu patria tzv. požiadavky na výkon kvalitnej sociálnej služby sformulované Európskou asociáciou poskytovateľov sociálnych služieb ľudí so zdravotným postihnutím. Ide o nasledujúce:

- podpora úplného začlenenia sa do života v spoločnosti a rovnaké občianske práva
- Rešpekt a podpora individuálnych potrieb jednotlivcom - služby by mali byť tzv. šité na mieru každému jednotlivcovi
- Komunitný charakter služieb a ich prepojenie so spoločnosťou
- Intenzívna spolupráca v rámci celku
- Celostný (holistický) prístup
- Poskytovanie služieb kvalitne vyškolenými s dobre riadenými zamestnancami
- Rešpektovanie sociálnej siete osôb so zdravotným postihnutím
- Služby založené na spolupráci všetkých zúčastnených strán
- Zaisťovanie bezpečnosti všetkých ľudí potrebných podporu
- Slobodný a informatívny výber



SVI je definovaná zákonom 448/2008 Z. z. O sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č 445/1991 Zb. O živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov je služba včasnej intervencie definovaná nasledovne:

§ 33

Služba včasnej intervencie sa poskytuje dieťaťu do siedmich rokov jeho veku, ak je jeho vývoj z dôvodu zdravotného postihnutia a rodine tohto dieťaťa.

V rámci služby včasnej intervencie sa poskytuje a vykonáva :

- špecializované sociálne poradenstvo
- Sociálna rehabilitácia
- Stimulácia komplexného vývoja dieťaťa so zdravotným postihnutím
- Preventívna aktivita

SVI možno poskytovať ambulantnou sociálnou službou a terénnou formou sociálnej služby prostredníctvom terénneho programu.

Medzi jednotlivé odborné činnosti pracovníkov služieb včasnej intervencie patria :

Sociálne poradenstvo

Sociálne poradenstvo je poskytované terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta alebo ambulantnou formou v priestoroch služby včasnej intervencie. Sociálne poradenstvo môže byť poskytované na úrovni základného alebo špecializovaného poradenstva. Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Špecializované sociálne poradenstvo sa zameriava na zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov jednotlivca, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci³ odstránený existujúci text uvedený v komentári

Špecializované sociálne poradenstvo

Je zamerané na zhodnotenie komplexnej sociálnej situácie rodiny a rozsah zdravotného postihnutia dieťaťa, určenie prioritných potrieb dieťaťa a jeho rodiny v oblasti, v ktorých je potrebná podpora, tvorba individuálneho plánu spolupráce s rodinou za pomoci kľúčového pracovníka - poradcu včasnej intervencie, poskytnutie konkrétnej odbornej pomoci.

Sociálna rehabilitácia

Je odborná činnosť , ktorá podporuje samostatnosť, nezávislosť a sebaistoť, konkrétne rozvoj a nácvik zručností, schopností, návykov potrebných pri sebaobslužbe, pre každodenný život v domácnosti, týkajúcich sa základných sociálnych aktivít , nácvik používania kompenzačnej pomôcky, úprava domáceho prostredia, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, rozvíjanie sociálnej komunikácie.

Stimulácia komplexného vývinu dieťaťa

Kognitívna a senzorická (zraková, sluchová stimulácia, vnímanie vlastnej telesnej schémy pod.), motorická (zlepšenie motorických schopností, ovplyvňovanie svalového tonusu dieťaťa, stimulovanie vertikulácie, uvoľňovanie spasticity končatín a iné. , komunikácia a vývin reči - rozvíjanie komunikačného potenciálu dieťaťa, podpora komunikácie a interakcie rodič - dieťa, rozvoj alternatívno - augmentatívnej komunikácie , vyhľadávanie vhodných kompenzačných pomôcok v rámci alternatívno - augmentatívnej komunikácie



Preventívne činnosti

Sprevádzanie rodiny v procese prijatia diagnózy dieťaťa, podpora a sprostredkovanie edukácie rodičov, dobrovoľníkov

Fyzioterapeutická starostlivosť

Nakoľko fyzioterapeutická starostlivosť je súčasťou zdravotnej starostlivosti, v službe včasnej intervencie je zameraná na konzultácie o možnostiach fyzioterapeutickej starostlivosti v zdravotných zariadeniach. Orientáciu v jednotlivých ponukách fyzioterapie na trhu, nácvik polohovania pri každodenných prirodzených situáciách a aktivitách, využívanie konceptu bazálnej stimulácie v polohovaní, nácvik používania kompenzačných pomôcok. (jedenie, kúpanie, oddych, a ďalšie)

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov spočíva najmä v poradenstve (so súhlasom plnoletej fyzickej osoby) pri vybavovaní úradných záležitostí, dokladov, v distribúcii klienta do relevantných inštitúcií a úradov, v poradenstve pri spisovaní a podávaní písomných podaní či úradných tlačív, asistencií a pomoci pri písomnej komunikácii s úradmi a inštitúciami, vrátane doprovodu a sprostredkovania rokovania s inštitúciami, ktoré sa podieľajú na riešení klientovej situácie. Odborná činnosť sa vykonáva so súhlasom a v záujme klienta a je poskytovaná terénnou formou v prirodzenom prostredí klienta alebo ambulatnou formou v priestoroch komunitného centra.

Preventívne aktivity

Cieľom preventívnych a aktivizačných činností je prostredníctvom motivácie, vzdelávania, aktivizácie a dobrovoľníckej činnosti prevencia vzniku nepriaznivých situácií a podpora sociálneho začleňovania detí, mládeže a dospelých.

Preventívne programy - realizujú sa pravidelné preventívne besedy zamerané na rôzne témy (napr. v oblasti zdravia, rodičovských zručností, sexuálnej výchovy), ale aj dlhodobejšie preventívne a osvetové programy (napr. zvyšovanie finančnej gramotnosti a prevencia pred zadlženosťou a neplatičstvom, osvetové a poradenské programy v oblasti bývania; programy prevencie a riešenia konfliktov).

Podpora dobrovoľníctva - spočíva v dobrovoľníckej výpomoci mládeže a dospelých pri realizácii aktivít v SVI (napr. mimoriadne a komunitné aktivity, doučovanie), ako aj v podpore dobrovoľníckej činnosti klientov centier v iných inštitúciách či v zahraničí (napríklad v rámci programov Európskej dobrovoľníckej služby).



2 Pracovná náplň činností pracovníkov služieb včasnej intervencie

Pracovná náplň zamestnancov služieb včasnej intervencie

Všetci zamestnanci služieb včasnej intervencie počas pracovného dňa vykonávajú tieto pracovné činnosti:

- Administratívna činnosť
- Príprava na samotné aktivity
- Príprava na realizácia samotnej aktivity
- Právom chránené záujmy
- Sociálne poradenstvo
- Komunikácia s organizáciami (základné školy)
- Tvorba pracovných materiálov
- Technicko - organizačné a prevádzkové činnosti
- Štúdium materiálov potrebných k základnému poradenstvu
- Porada tímu
- Samotné aktivity
- Mesačné štatistiky
- Odborné intervencie SVI

Spôsob vyhodnocovania stanovených cieľov:

Pravidelné porady, konzultujeme a spolupracujeme spravidla 2x mesačne osobne a kontroluje a konzultuje metódy a usmerňujeme.



3 Jednanie so záujemcom o službu a zmluva o poskytovaní sociálnej služby komunitného centra

Služba včasnej intervencie má vypracovaný *Postup (metodiku) jednania so záujemcom o službu*, ktorý opisuje spôsob informovania záujemcov a prijímateľov služby o podmienkach poskytovania sociálnej služby, ako aj spôsob uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby s užívateľom.

Prvý kontakt

Pri *prvom kontakte* záujemcu o sociálnu službu, určený pracovník informuje záujemcu o ponuke činností, o pravidlách, ale aj o právach prijímateľov a o ďalších skutočnostiach, ktoré si komunitné centrum zadefinuje podľa vlastných podmienok (napr. otváracie hodiny služby včasnej intervencie, možnosť vypríjať priestory a pomôcky v službách včasnej intervencie a pod.). Zároveň od záujemcu zisťuje základné informácie, medzi ktoré patrí najmä zistenie jeho motivácie na vyhľadanie služby. Prvý kontakt so sociálnym klientom sa uskutoční podľa spôsobu nakontaktovania sa s klientom. Buď príde klient za nami alebo ideme my za ním do jeho miesta momentálneho bydliska. Postupujeme podľa všeobecne platných poradenských zásad (etika, topenie ľadov, úprava miestnosti, intimita a podobne).

Získavanie, spracúvanie a poskytovanie osobných údajov

Písomný súhlas pre službu včasnej intervencie preukazuje dokladom, ktorý potvrdzuje poskytnutie súhlasu, takýto súhlas si však skúška včasnej intervencie nemôže vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby (prijatia do služby včasnej intervencie). V praxi ide napr. o poskytnutie údajov (najmä fotografií a audiovizuálneho materiálu) médiám a pod. Konkrétne pravidlá sprístupňovania obrazových a audiovizuálnych materiálov osobnej povahy sú špecifikované v časti Pravidlá medializácie z hľadiska ochrany prijímateľov služieb včasnej intervencie.

Písomný súhlas je odporúčaný aj pri dlhodobej spolupráci – pri riešení konkrétneho sociálneho problému prijímateľa sociálnej služby, hlavne pri poskytnutí špecializovaného sociálneho poradenstva, mediácie a pri aplikovaní iných odborných metód sociálnej práce, psychológie, logopédie či pedagogiky. Pri dlhodobej a pri opakovanej spolupráci s maloletými prijímateľmi sa vyžaduje informovaný súhlas zákonného zástupcu, spravidla zdokladovaný jeho podpisom. V prípade neplnoletých prijímateľov služieb včasnej intervencie po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže požiadať o udelenie súhlasu samotného prijímateľa. Služba včasnej intervencie nespracováva osobné údaje, ktoré odhaľujú rasový alebo etnický pôvod, politické názory, náboženskú vieru alebo svetonázor, členstvo v politických stranách alebo v politických hnutiach, členstvo v odborových organizáciách a údaje týkajúce sa pohlavného života.

Po splnení zámeru spracovania osobných údajov (napr. pri ukončení spolupráce prijímateľa služby včasnej intervencie, služba včasnej intervencie zabezpečí ich likvidáciu, s výnimkou prípadov, keď sa nevyžaduje bezodkladne likvidácia osobných údajov (napr. pri predpoklade opakovanej spolupráce).

- Prijímateľ služieb v službách včasnej intervencie ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti, ktorú služba včasnej intervencie je povinné prijať, od poskytovateľa vyžadovať:
- potvrdenie, či sú, alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
- vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
- opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,



Procedurálne štandardy

- likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých zámer spracúvania sa skončil,
- likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,
- blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti.

Povinnosťou mlčanlivosti je viazaný každý poskytovateľ, pracovník a spolupracovník služby včasnej intervencie najmä v oblasti osobných údajov prijímateľa sociálnej služby, ktoré spracúva (nie je ich možné využiť ani pre osobnú potrebu poskytovateľa). Povinnosť mlčanlivosti trvá pracovníkovi aj po ukončení pracovného pomeru poskytovateľa. Povinnosť mlčanlivosti sa rovnako vzťahuje na dobrovoľníkov a na iných spolupracovníkov.

Následne so záujemcom o službu je uzatvorená **zmluva** o poskytovaní sociálnej služby v službe včasnej intervencie, ktorá môže byť uzatvorená ústnou formou a spočíva v dohode o podmienkach (o právach a o povinnostiach) využívania služieb v službách včasnej intervencie ako zo strany prijímateľa, tak aj zo strany služby včasnej intervencie.

Služba včasnej intervencie je povinná v prípade:

- a) maloletých prijímateľov uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so zákonným zástupcom;
- b) prijímateľov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony alebo sú obmedzení v spôsobilosti na právne úkony (v časti, týkajúcej sa zmluvnej slobody), uzatvoriť zmluvu o poskytovaní služby so súdom ustanoveným opatrovníkom.

V prípade neploletých prijímateľov služieb včasnej intervencie po zvážení ich rozumovej a vôľovej vyspelosti môže uzatvoriť zmluvu aj so samotným prijímateľom.

Ciele, participácia a postupu sa formalizujú aj v **kontrakte**, ktorý sa s klientom uzatvorí. V ňom sa určujú ciele a podmienky, ktoré sú povinné dodržiavať všetky zúčastnené strany, okrem dĺžky jednotlivých konzultácií a počtu stretnutí budú uvedené etické zásady špecializovaného. V kontrakte bude uvedená aj možnosť prerušenia spolupráce a odstúpenie od zmluvy oboma stranami.

Sociálna diagnostika

Sociálnu diagnostiku spracovávame na základe využitia výsledkov niekoľkých techník a to najmä anamnestického rozhovoru, pozorovania, analýzy dostupných formálnych aj neformálnych dokumentov, činnostnej diagnostiky, diagnostiky prostredníctvom vecí a výsledkov štandardizovanej diagnostiky. Výsledkom diagnostického procesu je formulovaná sociálna diagnóza, ktorá musí v jednej vete obsiahnuť aj všetky sociálno - patologické problémy prípadu.

Na základe výpočtu sociálno - patologických symptómov v sociálnej diagnóze si stanoví poradca spolu s klientom **plán služby včasnej intervencie**.



Najčastejšie využívané metódy a techniky

Najfrekvencovanejšie metódy a techniky na našom pracovisku sú poskytovanie informácií, klarifikácia, rozhovor (anamnestický, persuazívny, motivačný, informačný, ventilačný, hodnotiaci, poradenský, podporný, diagnostický), pozorovanie, distribúcia, ventilácia, povzbudenie, modelovanie a hranie rolí, technika konštruktívnej hádky, tréning sociálnych zručností, konfrontácia, paradoxná intencia, reflexia, persúázia atď.

Ukončenie spolupráce

Služba včasnej intervencie taktiež má definovaný spôsob, akým môže byť **ukončená spolupráca** s prijímateľom služieb. Prijímateľ môže ukončiť spoluprácu kedykoľvek a bez udania dôvodu, ak nemá záujem o ďalšie čerpanie služby. Vo výnimočných prípadoch môže byť dočasne prerušené poskytovanie služby aj zo strany pracovníkov služby včasnej intervencie ak prijímateľ závažným spôsobom porušuje pravidlá služby včasnej intervencie a ohrozuje bezpečnosť ostatných prijímateľov či pracovníkov.

Poradenský proces sa **ukončuje** buď naplnením cieľov alebo sa spolupráca z rôznych dôvodov medzi klientom a poradcom preruší. Aby poradca dokázal prehodnotiť efektivitu svojich zvolených postupov, pokúša sa o nakontaktovanie sa na klienta, prípadne jeho známych, aby zistil, v akom stave sa po odstupe čase od ukončenia prípadu klient nachádza. Poradenstvo ukončíme vtedy, ak nastala redukcia maladaptívneho správania klienta a je možné spozorovať jeho štandardné správanie a ak sa naplnil poradenský cieľ.

Pri ukončení spolupráce s klientom dávame prijímateľovi sociálnej služby aj zamestnancovi SVI vyplniť dotazník spokojnosti s poskytnutou službou a výsledky používame na ďalšie skvalitňovanie procesu práce s klientom.

Dôležité je aj **katamnestické** sledovanie klienta po ukončení poradenského procesu.



4 Spisová dokumentácia prípadu prijímateľa sociálnej služby v službe včasnej intervencie

Spôsob evidencie prijímateľov služieb včasnej intervencie a ochrana osobných údajov

Služba včasnej intervencie eviduje údaje o prijímateľoch služieb s cieľom posúdenia sociálnej situácie konkrétneho jednotlivca, rodiny a komunity, ako aj zaznamenávania spôsobu vedenia intervencií a ich výsledku. V prípade potreby je podkladom pre opakovanú spoluprácu s jednotlivcom, s rodinou či s komunitou v budúcnosti. Zároveň evidencia údajov o prijímateľoch služieb, o realizovaných intervenciách a o ich výsledkoch umožní vyhodnocovať efektivitu činnosti a má zmysel aj pre nastavovanie politik na lokálnej, na regionálnej či dokonca na národnej úrovni.

Na jednej strane stojí najlepší záujem prijímateľov služieb (špecificky členov sociálne vylúčených skupín) ako základný princíp sociálnej práce – konanie „pro bono publico“, ktoré si často vyžaduje nezverejňovať (v niektorých prípadoch dokonca utajiť) totožnosť prijímateľov. Tento rozpor sa násobí napr. v prípadoch návštevy služieb včasnej intervencie osobami hľadanými orgánmi činnými v trestnom konaní a v iných neobvyklých situáciách. Na druhej strane pracovník služby včasnej intervencie o. i. je povinný dodržiavať zákon o sociálnych službách, ktorý uvádza povinnosť poskytovateľa „viesť evidenciu prijímateľov sociálnej služby“. Obsahom evidencie sú osobné údaje, ktorými sa rozumie hlavne: meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, rodinný stav, štátne občianstvo, sociálne postavenie, údaje o príjme, údaje o hnutel'nom majetku, o nehnuteľnom majetku a o iných majetkových právach, údaje o zdravotnom stave, telefónne číslo, adresa pobytu a elektronická adresa a ďalšie údaje nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby.

Vzhľadom na charakter sociálnej služby včasnej intervencie je však možné viesť evidenciu prípadu anonymnou formou (ak si to vyžaduje povaha poskytovanej služby alebo samotný prijímateľ). V praxi služby včasnej intervencie to znamená, že pri službách krízovej intervencie je možná anonymita prijímateľa sociálnej služby a postačuje základná evidencia (meno/priezývka/ číselný kód a rok narodenia – ak je možné zistiť ho). Podrobnejšie údaje sa spravidla evidujú až pri riešení konkrétneho sociálneho problému, najmä o prijímateľovi sociálnej služby, ktorému sa poskytuje špecializované sociálne poradenstvo. Avšak stále s možnosťou poskytovať sociálnu službu prijímateľovi anonymne.

Počas celej práce s klientom vedíme nami štandardizované záznamové hárky klientov, ktoré sú v zmysle Bezpečnostného projektu organizácie aj v Zmysle zákona o ochrane osobných údajov špeciálne chránené. Okrem dokumentácie si vedíme aj evidenciu konzultácií a informácií, aby sme si získali rýchly prehľad o aktuálnych potrebách klientov. Každé stretnutie s klientom evidujeme v záznamových hárkoch klienta a zároveň bude evidencia spracovávaná aj elektronicky v PC. Záznamové hárky budú okrem mena a priezviska obsahovať podrobný popis problému s ktorým klient prichádza, záznam rozhovoru, príp. prepis audionahrávky (ak s tým klient bude vopred súhlasiť), očakávania klienta, návrhy na riešenie a pod. Nevyhnutnosťou evidencie je získať klientov súhlas na spracovanie jeho osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.



Inštrukcie k spisovej dokumentácii v súlade s Príručkou prijímateľa a aktualizovaných príloh

Povinnými administratívnymi výstupmi pri výkone činností služby včasnej intervencie sú spis užívateľa, záznam aktivít, elektronická aplikácia na evidenciu užívateľov.

Spis užívateľa

Prehľadne a jednotne vedená spisová dokumentácia užívateľov a v rámci nej zaznamenané použité postupy, metódy, techniky práce, ako aj zdroje vzniku nepriaznivej situácie užívateľov, slúži najmä na overovania vhodnosti a primeranosti použitých metód práce pre samotných zamestnancov SVI, poskytuje informácie, ktoré vytvárajú priestor na katamnesticke sledovanie užívateľov po ukončení poskytovania odborných činností a aktivít. Taktiež môže byť kazuistickým záznamom pre supervízie.

Založenie spisu užívateľa

Spisovú dokumentáciu zakladajú zamestnanci služby včasnej intervencie na každého užívateľa hneď pri prvej intervencii užívateľa. V prípade užívateľov, ktorým bola poskytovaná sociálna služba V tomto prípade je potrebné aktuálne intervencie evidovať v rámci už založených spisov užívateľa a povinnosťou zamestnancov služby včasnej intervencie je upraviť spisovú dokumentáciu v súlade. Spis sa zakladá pre každého užívateľa nad 15 rokov samostatne (nie pre manželov alebo rodinu).

Všetky údaje musia byť v spise zaznamenané v súlade s ochranou osobných údajov.

Obsah spisu užívateľa:

- prvá strana spisového obalu v aktuálnom znení ;
- záznamy z intervencií

Záznam z intervencií / Záznamový hárok

Intervencia predstavuje vlastné jadro práce s užívateľom. Intervenciou označujeme plánovaný, koordinovaný postup pri riešení užívateľovho problému. V procese intervencie má mať užívateľ psychickú aj praktickú oporu v sociálnom pracovníkovi. Intervencia je činnosť vykonávaná v prospech zlepšenia sociálnej situácie užívateľa (napr. rozhovor, písanie žiadostí, vedenie užívateľa k svojpomoci, posilňovanie odolnosti užívateľa, nácvik komunikačných zručností, objektívne hodnotenie situácie, mobilizácia rodinných príslušníkov/komunity k pomoci užívateľovi, využívanie vlastných schopností apoznatkov, ako aj poznatkov a schopností spolupracovníkov, kolegov v prospech užívateľa, a to s cieľom podpory užívateľa v emocionálnej a sociálnej rovine, správny odhad a zhodnotenie rizika atď.).

Podľa stupňa naliehavosti užívateľovho problému rozlišujeme intervenciu bežnú a krízovú.

Bežná intervencia je určená užívateľovi, ktorého problém umožňuje postupné, pokojné riešenie, kedy pracovník služby včasnej intervencie s užívateľom pracuje počas pravidelných, dohodnutých stretnutí na základe vopred vypracovaného plánu.

Krízová intervencia je určená pre užívateľa v akútnej krízovej situácii. Tento typ intervencie sa poskytuje v čase, ktorý je potrebný pre užívateľa, teda aj bez toho, aby sme si stretnutie vopred dohodli, či naplánovali.



Elektronická aplikácia na evidenciu užívateľov

Zamestnanci služby včasnej intervencie za účelom evidencie celkového výkonu služby včasnej intervencie zaznamenávajú všetky poskytnuté činnosti včasnej intervencie aj do elektronického formulára.

Inštrukcie k spisovej dokumentácii

Služba včasnej intervencie používajú v našej organizácii online nástroj SOCIO na výkaz všetkých klientov podľa postupu na predchádzajúcich stranách. Nasledujúci text je metodikou pre zamestnancov služieb včasnej intervencie v rámci ich každodennej pracovnej činnosti v službách včasnej intervencie:

Pri službách včasnej intervencie je potrebné pri vytvorení nového klienta vytlačiť :

- "Spisový obal" - tento sa nachádza na hlavnej stránke klienta - ľavá strana "na stiahnutie".Následne tento dokument opäť nájdete na hlavnej stránke klienta "na stiahnutie", stlačíte button vygenerovať, následne vytlačiť a založiť do šanonu spolu so spisovým obalom
- "Evidenčný list dieťaťa" - tento je potrebné tlačiť cez button "na stiahnutie" pri klientovi, ktorý je mladší ako 15 rokov.

Tieto dokumenty tlačíte vždy iba pri založení spisu klienta v socio.

Následne je potrebné vždy na konci mesiaca vytlačiť:

- "záznam z intervencii" - tento sa tlačí prostredníctvom buttonu "na stiahnutie" u jednotlivých klientov vždy na konci mesiaca. Do dokumentu sa sťahujú všetky monitoringy k danému klientovi - dátum + obsah stretnutia, po vytlačení je potrebné dané intervencie podpísať a vložiť do šanonu.

Dokumenty a postrehy potrebné pre služby včasnej intervencie - jednotlivé dokumenty sa nachádzajú v prílohe s názvom "prílohy k manuálu pre používanie SOCIO v Sociu".

Kontrakt sa používa všeobecný pre všetky typy projektov - s logom občianske združenie.

Služba včasnej intervencie

- tu je potrebný pri 1.kontakte s klientom kontrakt s logom občianske združenie
- potrebné dokumenty v rámci projektu, ktoré Vám vie socio vyexportovať – podrobne k dokumentom v rámci služieb včasnej intervencie sa venujeme .



TENENET

OBČIANSKE ZDRUŽENIE

Procedurálne štandardy



Kontrakt

Meno a priezvisko klienta:.....
.....

trvalé bydlisko:.....
.....

Rodné číslo: dátum narodenia.....

Začiatok poradenstva:.....Predpokladaný koniec:.....

Telefón/mail.....
.....

Ciele poradenstva (Klient sa zaväzuje aktívne spolupracovať na spoločnom celi):
.....
.....

Predpokladaná frekvencia stretnutí:.....Miesto stretávania sa:

Prípadná neúčast' sa ospravedlní formou min.24 hod. vopred:..... Môžete ma kontaktovať

od: do: (V prípade krízových situácií mimo uvedených hodín sa môžete obrátiť na 155, 150, 158,
112)

Povinnosť sociálneho pracovníka/psychológa/špeciálneho pedagóga a klienta/ov aktívne sa podieľať na plnení
dotknutých zadaní: áno/nie

Klient podpisom tohto kontraktu berie na vedomie, že počas akýchkoľvek kontaktov (osobných a telefonických) s poradcom nie je povolené vyhotovovať zvukové ani obrazové nahrávky. A porušenie tohto pravidla je oprávneným dôvodom na ukončenie spolupráce (v prípade súdneho rozhodnutia alebo výchovného opatrenia bude o tejto skutočnosti informovaný súd aj kuratela - UPSVR odd.SPODaSK).

V zmysle § 13 ods. 1, písm. a), zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým sa implementuje Nariadenie EÚ č. 2016/679 o ochrane osobných údajov a Smernica EÚ č. 2016/680 o ochrane osobných údajov pre políciu a orgány činné v trestnom konaní., prijaté Európskym parlamentom a Radou. (General Data Protection Regulation – GDPR) týmto udeľujem **súhlas** na spracovanie mojich osobných údajov – TENENET o. z., Lichnerova 41, 903 01 Senec

Informácie budú spracovávané za účelom

1. Zariadenie evidencie poradenského prípadu do dokumentácie organizácie

TENENET o.z.	0907 154 601	IČO: 42255015	Register MV SR
Lichnerova 41	ena@tenenet.sk	DIČ: 2023343729	dňa 19.8.2011
903 01 Senec	www.tenenet.sk	Č.ú.:SK58 7500 0000 0040 1801 8944.	VVS/1-900/90-38068



2. Pre poskytnutie informácií ďalším oprávneným spolupracujúcim inštitúciám (ÚPSVaR, BSK, TTSK, Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny SR, IA MPSVR SR, MPSVR SR, odborní konziliárni spolupracovníci, supervízori a i.)
3. Použitie prípadných fotografií a videonahrávok na supervízne a vzdelávacie účely (len so záznamom výslovného súhlasu klienta)

Údaje budú uchovávané v čase nutnom na dokončenie cieľa, teda 10 rokov a potom na účely archivácie v závislosti od toho, čoho sa otázky týkajú.

Klient, ako dotknutá osoba má právo kedykoľvek odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracovania osobných údajov založeného na súhlase pred jeho odvolaním; pred poskytnutím súhlasu musí byť dotknutá osoba o tejto skutočnosti informovaná. Dotknutá osoba môže súhlas odvolať rovnakým spôsobom, akým súhlas udelila.

Klient vyhlasuje, že vyššie uvedenému obsahu porozumel a nie sú mu známe žiadne okolnosti na neudelenie slobodného a vážneho, zrozumiteľného a konkrétneho prejavu vôle, čo potvrdzuje svojim vlastnoručným podpisom.

.....
podpis klienta

.....
sociálny pracovník / psychológ / špeciálny pedagóg

TENENET o.z.	0907 154 601	IČO: 42255015	Register MV SR
Lichnerova 41	ena@tenenet.sk	DIČ: 2023343729	dňa 19.8.2011
903 01 Senec	www.tenenet.sk	Č.ú.: SK58 7500 0000 0040 1801 8944.	VVS/1-900/90-38068



5 Metodiky jednotlivých odborných a ďalších činností

V nasledujúcom texte predkladáme metodiky (všetky dokumenty sú uložené v našom online nástroji SOCIO), aj s vysvetlivkami a inštrukciami k vyplneniu.

Interný manuál Tenenet v SOCIO.