

Administrácia a riadená dokumentácia v sociálnych službách

Podľa doterajších zisťovaní, nie je vo väčšine zariadení sociálnych služieb na Slovensku zavedený komplexný dokumentačný systém, ktorý by priamo korešpondoval s koncepciou holistickej starostlivosti o človeka a bol integrovaný do procesov zvyšovania kvality služieb.

Dokumentačný systém je pritom jeden z nástrojov na zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb a sociálnej práce, ktorého primerané usporiadanie a zavedenie má priamy a bezprostredný dopad na zvýšenie kvality služby. Niektoré zariadenia sociálnych služieb vedú dokumentáciu čiastočne. Riadenie dokumentácie však nie je zabezpečené písomným postupom, ktorý by mal znaky riadenej dokumentácie a písomne fixovaných pravidiel.

Ak však chceme zabezpečiť strategické plánovanie a riadenie v sociálnej práci a v sociálnych službách, potom sa nezaobídeme bez dokumentov a záznamov, ktorých môže byť značné množstvo. Preto by ich existencia a životný cyklus v organizácii mal byť riadený a mal by podliehať presne stanoveným pravidlám, ktoré zodpovedajú požiadavkám na riadenú dokumentáciu. Stanoviť tieto pravidlá je úlohou vrcholového manažmentu a odborných pracovníkov, medzi ktorých zaraďujeme aj sociálnych pracovníkov. Riadenie dokumentácie je dôležitým nástrojom pre správu dokumentov so zvýšenou potrebou kontroly ich obehu.

V zariadeniach sociálnych služieb, ktoré si zaviedli systém manažérstva kvality vieme posúdiť prínos riadenej dokumentácie. Prax ukazuje, že vďaka dokumentovanému systému:

- sa trvalo zlepšuje efektívnosť prevádzky zariadenia
- sa trvalo znižuje počet zanedbaní, zameškaní a kompetenčných sporov
- umožňuje dokázať zainteresovaným stranám prítomnosť opatrení na zabezpečovanie kvality
- dokumentácia umožňuje organizácii z diaľky a do diaľky ukázať jej transparentnosť vo vzťahu ku kvalite a kontrolovateľnosť, čím si zabezpečuje aj dôveryhodnosť u klientov.

Z našej praxe sme zaznamenali aj ďalšie dôvody, ktoré slúžia ako:

- podklady pre systémové hodnotenie (interný a externý audit)
- podklady pre analýzu kvality a zlepšovanie kvality
- podklady ako dôkazy spôsobilosti kvality pre klientov, poisťovne a ďalšie zainteresované strany
- podklady pre kvalifikáciu a motiváciu pracovníkov.

Cieľom vzdelávacej aktivity je vyškoliť odborníka, ktorý bude vedieť pracovať so zásadami a pravidlami riadenej dokumentácie. Bude vedieť vypracovávať interné dokumenty odbornej, prevádzkovej aj organizačnej činnosti, riadiť ich validnosť a životný cyklus.

1. Cieľové skupiny:

- Odborní pracovníci sociálnych služieb
- Pedagogickí pracovníci vzdelávacích inštitúcií, stredných škôl a vysokých škôl sociálnej práce a ošetrovateľstva.
- Vedúci pracovníci v sociálnych službách; (najmä riaditeľ, vedúci úseku, hlavná sestra, sociálny pracovník, hlavná opatrovateľka, manažér kvality),

2. Požadované vstupné vzdelanie

Odborné vzdelanie pre prácu v sociálnych službách s minimálne dvojročnou praxou v sociálnej práci alebo v sociálnych službách.

3. Profil absolventa

- Absolvent vzdelávacej aktivity Administrácia a riadená dokumentácia v sociálnych službách:
 - využíva už získané praktické skúsenosti pri príprave a tvorbe dokumentačných systémov prevádzky (organizácie)
 - rozširuje ich o vybrané oblasti IT technológie
 - vie sprostredkovať odborné vedomosti o riadenej dokumentácii ďalším odborným pracovníkom
 - vie rozpoznať nežiaduce faktory, má schopnosť ich eliminovať tak, aby bola zabezpečovaná kvalitná starostlivosť o klienta a kvalitné podmienky pracovného prostredia
 - vie udržiavať životný cyklus dokumentu a zabezpečovať jeho platnosť na základe práce s determinujúcou dokumentáciou
- vie vypracovať:
 - záznamy o preskúvaní funkčnosti systému kvality
 - záznamy o kvalifikácii a spôsobilosti personálu
 - záznamy o preskúvaní pred zahájením vlastných činností (aktivity pred prijatím klienta do zariadenia ...)
 - záznamy z priebehu realizácie odborných činností
 - odborné postupy a koncepcie
 - databázy dodávateľov, partnerov a sponzorov
 - záznamy o validácii a verifikácii odborných postupov
 - záznamy o sťažnostiach
 - záznamy o opatreniach na zlepšovanie a záznamy o preventívnych opatreniach

4. Metódy výučby

Lektor ovláda a volí vyučovacie stratégie, metódy a postupy tak, aby zahrňovali interaktívne zážitkové a skúsenostné učenie, rozvíjali kompetencie zamestnancov/študentov. Popri klasických formách prednášky, výklad, demonštrácia, inštruktáž, využíva nacvičovanie a tréning jednotlivých postupov a ich upevňovanie.

5. Forma záverečnej skúšky:

Teoretická časť vzdelávania sa ukončuje písomným testom; praktická časť sa ukončuje obhajobou písomnej záverečnej práce na základe zadania.

Absolvent získa Osvedčenie: **Administrácia a riadená dokumentácia v sociálnych službách**, ktorý ho oprávňuje vykonávať vzdelávacie aktivity u študentov a zamestnancov v nástupnej praxi.

6. Celkový rozsah vzdelávacej aktivity

Celkový rozsah je 76 vyučovacích hodín. (7 dní prezenčne) + samoštúdium

UČEBNÁ OSNOVA PREDMETU

Administrácia a riadená dokumentácia v sociálnych službách

1. Charakteristika kurzu

V odbornom kurze je cieľom naučiť účastníka kurzu vytvárať a pracovať s komplexným systémom dokumentácie. Naučiť pozorovať sociálne správanie, zdravotný stav a vitálne hodnoty seniorov, overovať a dokumentovať svoje pozorovania a využívať získané informácie na plánovanie, uskutočňovanie a evaluáciu ďalšieho procesu komplexnej starostlivosti o klienta. Dbáť pritom na možnosti použitia relevantných odborných koncepcií a modelov. V predmete je väčšia časť venovaná cvičeniam, pretože na príkladoch sa učia popisovať a tak vypracovávať čo najpresnejšie a najkvalitnejšie jednotlivé zložky dokumentačného systému.

2. Rozpis učiva

I. modul.

Počet hodín

1. Význam dokumentačného zabezpečenia systému kvality v odborných procesoch 12

- 1.1 Opatrovateľský proces
- 1.2 Ošetrovateľský proces
- 1.3 Rehabilitačné procesy
- 1.4 Proces základného sociálneho poradenstva
- 1.5 Proces bývania
- 1.6 Proces prijímania a prepúšťania klienta
- 1.7 Proces pracovnej terapie

2. Práca s dokumentáciou 12

- 2.1 Dokumenty strategického charakteru
- 2.2 Organizačno-riadiaca dokumentácia
 - 2.2.1 Organizačný poriadok a organizačný diagram
 - 2.2.2 Pracovný poriadok
 - 2.2.3 Prevádzkový poriadok a Domáci poriadok
 - 2.2.4 Organizačné smernice
- 2.3 Administratívna dokumentácia
- 2.4 Dokumentácia popisujúca výkon činnosti
 - 2.4.1 Pracovné postupy a pracovné inštrukcie
 - 2.4.2 Plány

| | | |
|------------------|--|-----------|
| 2.4.3 | Zoznamy | |
| 2.5 | Záznamy o kvalite | |
| 2.6 | Riadiace akty a ich dokumentovanie | |
| 3. | <u>Dokumentácia odborných činností</u> | 18 |
| 3.1 | Osobný portrét klienta a biografia | |
| 3.2 | Opatrovateľská správa | |
| 3.3 | Individuálny rozvojový plán | |
| 3.4 | Záznamy o priebehu a výsledkoch odborných činností | |
| 3.5 | Dekurzy a ošetrovateľské záznamy | |
| 3.6 | Správy o mimoriadnych udalostiach klienta | |
| 3.7 | Protokol o obmedzení klienta | |
| 3.8 | Iné služby | |
| 3.9 | Archív | |
| 4. | <u>Funkcie dokumentácie</u> | 4 |
| 4.1 | Kontrolný inštrument | |
| 4.2 | Pedagogický inštrument | |
| 4.3 | Právny dokument | |
| 5. | <u>Systematizácia učiva a cvičenia</u> | 8 |
| II. modul | | |
| 1. | <u>Práca s osobnými údajmi klientov</u> | 2 |
| | Možnosti zneužitia osobných údajov | |
| | Možnosti ochrany dát a zákony k ochrane údajov | |
| 2. | <u>Štandardy kvality dokumentácie</u> | 6 |
| | Systémové uvádzanie dokumentácie | |
| | Práca s lexikónmi a odbornou literatúrou (tvorba odbornej knižnice) | |
| | Príručka kvality | |
| | Komunikácia s médiami (dokumentácia pre verejnosť) | |
| 3. | <u>Súkromná korešpondencia</u> | 2 |
| 4. | <u>Písomné zhotovovanie písomností a vytváranie písomností k jednotlivým modulom dokumentácie</u> | |
| 5. | <u>Systematizácia učiva a cvičenia</u> | 12 |