

## **Standard 6**

### **Dokumentace o poskytování sociální služby**

#### **KRITÉRIUM 6. a**

**Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

#### **Zpracování informací o klientech**

O klientech jsou získávány informace, které pracovníci i klienti považují za nezbytné pro poskytování sociální služby, kdy je uplatňovaný princip „minimalizace údajů“. Jsou zde zpracovávány přiměřené a relevantní osobní údaje zájemců, omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány. Informace jsou získávány prostřednictvím rozhovoru odborného pracovníka s klientem, informace pracovník neověřuje. Součástí těchto informací jsou i osobní a citlivé údaje ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Míru požadovaných osobních údajů o klientovi, kterému je poskytována sociální služba, včetně informací získaných o něm v průběhu jednání se zájemcem o službu či dalších konzultací, a jejich účel, si stanovuje každý pracovník samostatně v návaznosti na podmínky poskytování konkrétní služby a s přihlédnutím k směrnici o ochraně osobních údajů. Odborný pracovník si vede fyzicky dokumentaci klienta – spis klienta (a také v elektronické spisové službě E-spis). Dokumentace v DC Pluto může být vedena fyzicky, elektronicky i hybridně. Dokumentace zajišťuje evidenční přehled, umožňuje vnitřní a vnější kontrolu poradenské práce, usnadňuje převzetí rozpracovaného případu jiným pracovníkem. Podrobná pravidla pro vedení dokumentace se obecně řídí zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, dále jsou upravena ve Směrnici o ochraně osobních údajů.

Spis klienta zejména obsahuje záznamový arch, dokument „Základní pravidla a informace poskytování odborného sociálního poradenství“, zápis z úvodní konzultace, individuální plán, zápisy z konzultací osobních poznámek pracovníka, podklady doložené klientem a další. Pokud je z konzultace pořizována fotodokumentace, je ve spise založen souhlas klienta s pořizováním fotodokumentace. Souhlas vychází z ustanovení § 84, 85 a souvisejících, § 86–90 Občanského zákoníku a pořizovaný záznam či fotografie jsou využívány především v rámci následné práce s klientem. V případě, že o pořizování nahrávky či fotografie požádá klient, je třeba souhlasu všech zúčastněných stran. Spis zakládá odborný pracovník po úvodní konzultaci tím, že vyplňuje zjištěné informace do záznamového archu.

#### **Ukládání dokumentace**

Všechny spisy klientů jsou uloženy a uzamčeny ve speciálních registračních skříních v kancelářích odborných pracovníků tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním a citlivým údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování či jinému zneužití. Přístup k nim mají pouze ředitel DC Pluto a oprávnění odborní pracovníci, kteří pracují přímo s klienty. Veškeré údaje o klientech, které jsou uloženy v počítači, jsou chráněny heslem.

### **Nahlížení do dokumentace**

Žádat o nahlédnutí či pořízení výpisu/opisu nebo kopie ze spisu je možné u odborného poradenského pracovníka nebo ředitele.

- Kdo si může podat žádost o nahlížení do spisu, pořízení výpisu/opisu nebo kopie ze spisu:
  - Každá osoba, které je poskytována služba Odborné sociální poradenství, a dále osoba která prokáže právní zájem.
  - K ověření totožnosti bude potřeba předložit – občanský průkaz, cestovní doklad (cizinec), pěstoun/jiná pečující osoba – rozhodnutí soudu o ustanovení dotyčné osoby pěstounem/osobou pečující o dítě.
- Osoba určená klientem/zákonným zástupcem:
  - klient/zákonný zástupce tuto osobu písemně uvede ve formuláři *Určení osoby oprávněné k nahlížení do dokumentace či pořizování si jejích výpisů/opisů nebo kopií*. Tento záznam obsahuje údaje o určených osobách, jimž lze poskytovat informace v celém nebo omezeném rozsahu, včetně souhlasu, aby bylo těmto osobám umožněno i pořízení výpisů/opisů nebo kopií.
- K ověření totožnosti a oprávnění požadavku bude potřeba:
  - určení oprávněné osoby – v případě, že je zasíláno poštou, musí být opatřeno úředně ověřeným podpisem
  - občanský průkaz, cestovní doklad (cizinec).
- Žadatel o nahlédnutí do spisu zašle písemnou žádost nebo s odborným pracovníkem (dále Op)/ředitelem sepíše *Žádost a záznam o nahlédnutí do dokumentace*.
- V případě pořizování výpisu/opisu nebo kopie z dokumentace Op/ředitel sepíše s žadatelem *Žádost a záznam o pořízení výpisu/opisu nebo kopie z dokumentace klienta*.
- Podání žádostí je potřebné k dodržení stanovené povinnosti zaznamenat každé nahlédnutí do spisu. K žádosti je nutné předložit patřičné doklady k ověření totožnosti žadatele a oprávnění požadavku. Pokud není možné z provozních důvodů provést ihned nahlédnutí do spisu či pořízení výpisu/opisu nebo kopie ze spisu, a to s ohledem na pracovní povinnosti pracovníků bude žadateli sjednán termín schůzky, kdy bude moci do spisu nahlížet za přítomnosti Op/ředitele.
- U nahlížení do spisu jsou vždy přítomní dva pracovníci, kteří poskytují sociální službu Op/ředitel.
- Jeden pracovník se věnuje osobě oprávněné nahlížet do spisu a druhý pracovník o tomto pořizuje záznam (protokol), ve kterém je uvedeno, jaké listy spisu byly foto dokumentovány.
- Za pořízení kopií může být po žadateli požadována úhrada, a to ve výši provozních nákladů.
- V případě, že organizace není schopna zajistit nahlížení do spisu, pořídí pro žadatele kopii spisu do 15 dnů ode dne, kdy žadateli bylo sděleno, že nahlížení do spisu nelze zajistit a jestliže nebyla dohodnuta lhůta jiná. Za pořízení kopie pak organizace nepožaduje úhradu.

### **1. Odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisové dokumentace dítěte (spisu)**

- O odmítnutí žádosti rozhoduje ředitel.

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367*

- Žádost může být odmítnuta v plném rozsahu nebo její části, a to v těchto případech:
  - o nahlédnutí do spisu žádá neoprávněná osoba
  - osoba neprokázala právní zájem
  - nahlédnutí do spisu by bylo v rozporu se zájmem klienta.
- O daném odmítnutí je vytvořen písemný záznam, který je vložen do spisu. Žadatel je v této věci vyrozuměn.

Právo nahlížet do dokumentace mají odborní pracovníci poskytovatele, kteří s klientem pracují a ředitel DC Pluto.

Klient má právo na to, aby se seznámil se záznamovým archem a se zápisy z konzultací. Je-li klientem poradny skupina lidí, je možno, že pracovník zavede spis pro každou osobu zvlášť. Této možnosti využívá na přímou žádost klienta nebo v odůvodněných případech dle vlastního rozhodnutí. Pokud jedna osoba z rodiny požádá o nahlédnutí do dokumentace, postupuje pracovník tímto způsobem:

- pokud je veden jeden spis společně pro všechny zúčastněné osoby, poskytne pracovník dokumentaci k nahlédnutí pouze se souhlasem všech ostatních zúčastněných osob. V případě nesouhlasu poskytne jen ty informace, s jejichž zveřejněním ostatní osoby souhlasí. Ostatní informace pracovník ze spisu vyjme, nebo poskytne k nahlédnutí opis nebo kopii záznamů, ve které nebudou uvedeny informace, k jejichž zveřejnění nemá souhlas ostatních osob.
- pokud je vedena dokumentace pro každého klienta zvlášť, poskytne k nahlédnutí pouze spis klienta, který o nahlédnutí požádal.

Studentům na odborných stážích se neposkytuje spisová dokumentace jako studijní materiál, pro studijní účely si může pracoviště vypracovat vzorové spisy.

Zásady zpracování informací o klientech, zásady vedení dokumentace o poskytování služby a o ochraně informací jsou podrobně stanoveny ve směrnici o ochraně osobních údajů.

## **K R I T É R I U M 6. b**

**Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.**

Klient má právo jednat anonymně, pokud si to přeje a povaha řešení jeho problému to dovolí (viz standard č. 3). V takovém případě je spis veden pod domluveným označením. Anonymnímu klientovi poskytovatel nevystavuje zprávu o průběhu poskytování sociální služby.

## **K R I T É R I U M 6. c**

**Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.**

Dobu pro uchování dokumentace a způsob nakládání s dokumentací po uplynutí této doby upravuje spisový a skartační řád DC Pluto.

**Nástroje:**

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Základní pravidla a informace poskytování služeb odborného sociálního poradenství
- Úvodní konzultace
- Záznamový arch
- Individuální plán
- Metodika odborného sociálního poradenství
- Žádost o nahlížení do spisu
- Žádost o pořízení kopií
- Určení osoby oprávněné k nahlížení do dokumentace či pořizování si jejich výpisů nebo kopií

Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů
- Spisový a skartační řád

Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

**Místo realizace:** Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

**Závaznost:** pracovníci DC Pluto

**Třetí vypracování:** 5. 12. 2024

**Aktualizace:** 5. 12. 2026

**Zpracoval:** mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

**Schválil:** Mgr. Zuzana Klimszová