

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 žádosti 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.
- 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.

Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace

Hornická 900/8

735 64 Havířov-Prostřední Suchá



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: Hornická 900/8, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Druhé vypracování: 10.05.2023

Aktualizace: 10.05.2025

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Martina Procházková

Schválil: Mgr. Zuzana Klímszová