

STANDARD 6.

Dokumentace o poskytování sociální služby

Dokumentace o poskytování sociální služby

Domov Kytín při zpracovávání osobních údajů uživatelů postupuje podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (General Data Protection Regulation, GDPR) v platném znění. Všichni pracovníci Domova Kytín, kteří zodpovídají za zpracování jednotlivých agend a dokumentů, jsou seznámeni s pravidly Domova Kytín, které souvisejí s nakládáním s osobními údaji a důvěrnými informacemi. Domov Kytín má zpracovanou směrnici č. 26 o ochraně osobních údajů pracovníků a uživatelů služby, se kterou jsou všichni pracovníci seznámeni při nástupu do zaměstnání. Poskytovatel má písemně zpracované zásady spisového a skartačního řádu pro vedení dokumentace ve směrnici č. 11. Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve vztahu k ochraně osobních údajů podle § 100, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

1 Okruhy zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou jakékoliv informace, které se týkají jakožto identifikované nebo identifikovatelné žijící osoby (dále subjekt údajů). **Okruhy rozsahu zpracovávaných údajů:**

- **Subjekty údajů:** uživatelé nebo jeho zákonný zástupce, dále rodinný příslušník, osoby pečující, právnické osoby nebo fyzické zastupující uživatelův zájem a pracovníci poskytovatele služby.
- **Identifikační údaje:** jméno, příjmení, titul., datum narození a rodné číslo, údaje občanského průkazu.
Základní identifikátory: jméno, příjmení, titul., bydliště a datum narození.
- **Kontaktní údaje:** adresa, telefonní číslo, e-mail.
- **Uživatelské údaje:** o poskytovaných službách.
- **Zvláštní kategorie osobních údajů:** údaje v příloze žádosti o přijetí do Domova Kytín a údaje o zdravotním stavu obsažené ve zdravotní dokumentaci uživatele. Např.: zdravotní pojišťovna, diagnózy, dieta.
- **Údaje o sponzorech a dárcích** uchovává účetní pro daňové účely po zákonem stanovenou dobu: výše různých příspěvků a darů, bankovní spojení a identifikační údaje o dárci.
- **Záznamy fotografické:** zobrazují konkrétní osoby z pořádaných akcí, uchováváme v uzamykatelné skříni v uzamčené místnosti. Materiály, které zobrazují život v domově pro seniory, společně sdílíme ve společných prostorách Domova Kytín, pouze se souhlasem subjektu údajů.
- **Rizika úniku či zneužití ze strany:** pracovníků s přístupem k osobním údajům a externích osob s přístupem k osobním údajům např: kontrolním a správním orgánům, poskytovatelům IT služeb.

2 Zásady pro zpracování osobních údajů

Vychází z kapitoly II, GDPR výše jmenovaného nařízení a proto konkretizujeme zásady zpracování a dodržuje zákonnost s nakládáním s osobními údaji. Vytváří podmínky k vyjádření souhlasu, specifikujeme zvláštní kategorie osobních údajů a umožňujeme subjektu údajů vyjádřit omezení i nesouhlas ve zpracování údajů.

Domov Kytín se řídí zásadami pro zpracování osobních údajů a zpracovává údaje dle zákonnosti, korektnosti a transparentnosti. Shromažďuje osobní údaje pro účely sociální, zdravotní a státní správy a dodržuje jejich účel, pro který byly získané.

Údaje subjektu údajů Domov Kytín zpracovává jen tehdy, jestliže se jedná o zpracování při zajištění zdravotní péče, ochrany veřejného zdraví, zdravotního pojištění a výkonu státní správy v oblasti zdravotnictví a sociální péči, pro provádění nemocenského a důchodového pojištění a dalších státních sociálních dávek.

2.1 Shromažďování a uložení osobních údajů

Osobní údaje shromažďujeme, používáme a uchováváme pouze **pro účely poskytování služeb** v nezbytném rozsahu ve vztahu k tomuto účelu, pro který jsou zpracovány.

- **Identifikační údaje** shromažďujeme za účelem plnění smlouvy. Rodné číslo využíváme při komunikaci se zdravotními pojišťovnami, zdravotním zařízením, ÚP a ČSSZ. Údaje občanského průkazu, platnost a trvalé bydliště používáme v období voleb, při hlášení k trvalému pobytu a ukončení platnosti dále při znehodnocení, ztrátě i při dědickém řízení. Poskytovatel služby v zachování plynulosti chodu služby uchovává údaje po celou dobu využívání služby a po ukončení služby pouze po dobu archivace a skartace.

Základní identifikátory využíváme k ztotožnění subjektu údajů v nezbytně nutném rozsahu. Např.: dokumenty souhlasů, jmenovky u vstupních dveří pokoje uživatele.

- **Údaje kontaktních osob** shromažďujeme za účelem zájmu i přání uživatele např. oznámení změny zdravotního stavu a důležitosti návštěvy, obnovení nebo upevnování kontaktu s rodinou. Poskytovatel služby v zachování plynulosti chodu služby uchovává údaje po celou dobu využívání služby a po ukončení služby pouze po dobu archivace a skartace.
- Uživatel i kontaktní osoba jsou při podpisu smlouvy informováni, že po ukončení služby mohou odvolat souhlas se zpracováním osobních dat. Pakliže subjekt údajů tak neučiní, poskytovatel zpracovává jeho data nadále po dobu archivace až skartace.

Poskytovatel služby klade důraz na vyslovený souhlas ke zpracování dat, tím respektuje vyslovené právo subjektu údajů, i když současně potlačuje minimalizaci údajů. Poskytovatel služby zvolit tento postup na základě zkušenosti z předešlého průběhu archivace, jelikož bývá subjektem osloven k otevření archivu.

- **Zpracování zvláštních údajů o zdravotním stavu** je nezbytné pro účely preventivního lékařství a poskytování sesterské a ošetrovatelské péče dle § 36 zákona č. 108//2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a dle GDPR čl. 9, písm. h, v platném znění, dle § 65 a §66 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění dále dle vyhlášky č. 98/2012 Sb., o zdravotní dokumentaci, v platném znění.

2.1.1 Uložení osobních údajů

- **Osobní údaje** uchováváme digitálně v programu IS Cygnus společnosti Iresoft, s.r.o. a v hmotné formě ve strukturované evidenci na listu papíru. Obě formy jsou rovnocenné a podléhají stejnému stupni

ochrany. Údaje v listinné formě jsou zaznamenány v osobních spisech uživatele v sociální dokumentaci, která je uložena v zamykatelných skříních a v kanceláři sociální pracovníce. Klíče od kanceláře mají pracovníci, kteří smějí nahlížet do osobních spisů.

Ochrana digitálního uchování osobních údajů je zajištěna, smluvně se společností Iresoft, s.r.o., dále antivirovou ochranou a přístupovými hesly.

- Subjekt údajů má bezplatný přístup ke svým údajům, může nahlížet do své dokumentace a získat kopii.
- Sociální pracovníce vede sociální dokumentaci a umožňuje přístup subjektu údajů k jeho dokumentaci i jmenovaným pracovníkům Domova Kytín.
- Nahlížet do sociální dokumentace mohou jmenovaní pracovníci Domova Kytín za přítomnosti sociální pracovníce: ředitel, zástupce ředitele, vedoucí sociálně-zdravotního úseku, vrchní sestra, sociální pracovník, aktivizační pracovník, zdravotní sestra a účetní pouze za konkrétním účelem vymezeným jejich pracovní pravomocí např.: řešení stížnosti, komunikace s institucí, kontaktování širší rodiny.
- Dokumenty obsahující osobní údaje uživatelů nesmí být odnášeny z pracoviště ani předkládány k nahlédnutí neoprávněným osobám.
- Každý výše uvedený pracovník má přístup k těmto dokladům a osobně zodpovídá za ochranu údajů.
- **Údaje o zdravotním stavu** se zakládají v hmotné formě v listinné podobě do zdravotní dokumentace uživatele a ukládají se, v uzamykatelné skříni v uzamykatelné místnosti sesterny budovy A a údaje uchováváme digitálně v programu IS Cygnus společnosti Iresoft, s.r.o.. Shromažďování zdravotní dokumentace uživatele a manipulace s ní mohou pouze zdravotní pracovníci: vrchní sestra, všeobecná sestra a lékař.
- Klíče od místnosti sesterny mají pracovníci, kteří smějí nahlížet do zdravotní dokumentace.
Ochrana digitálního uchování osobních údajů je zajištěna, smluvně se společností Iresoft, s.r.o., dále antivirovou ochranou a přístupovými hesly.
- Vrchní sestra subjektu údajů umožní bezplatný přístup k jeho údajům, nahlédnutí do jeho zdravotní dokumentace a umožní získat kopii. Subjekt údajů může svolit jinému subjektu údajů k nahlížení do jeho dokumentace a k získání informací o jeho zdravotním stavu od vrchní sestry nebo lékaře.
- Dokumenty obsahující osobní údaje uživatelů nesmí být odnášeny z pracoviště ani předkládány k nahlédnutí neoprávněným osobám.
- Pracovníci Domova Kytín neukládají kontaktní údaje subjektu údajů do služebních ani soukromých telefonů, aby při kolizi zabránili ztotožnění se subjektem údajů.
Pracovníci Domova Kytín neukládají kontaktní údaje subjektu údajů do e-mailových adresářů, aby při kolizi zabránili ztotožnění se subjektem

údajů. Sít' odeslaných e-mailů je chráněna antivirovou ochranou a přístupovými hesly PC.

- V přízemí budovy A je zřízen archiv, kde jsou tyto osobní data uschována a zamčena. Po uplynutí lhůty archivace a podle znění zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě v plném znění jsou tyto data skartována (směrnice č. 11). Za archiv a jeho režim odpovídá ředitel a účetní Domova Kytín.
- Poskytovatel služby stanovil dobu pro archivování sociální dokumentace 10 let po ukončení služby, určuje směrnici č 11 spisového a skartačního řádu pro vedení dokumentace a řídí se zásadami směrnice č. 26 o ochraně osobních údajů pracovníků a uživatelů služby.
- Doba pro uchovávání zdravotní a ošetrovatelské dokumentace se řídí přílohou č. 3 k vyhlášce č. 98/2012 Sb., v platném znění doby uchování zdravotnické dokumentace nebo jejích částí 10 let od změny registrujícího poskytovatele nebo 10 let od úmrtí pacienta.

2.2 Souhlas subjektu

Souhlas subjektu údajů je jakýkoliv svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt dává prohlášení či jiné zjevné potvrzení se svým svolením ke zpracování osobních údajů.

- Subjekt údajů je při udělení písemného souhlasu ke zpracování osobních dat a údajů o zdravotním stavu je informován pracovníkem Domova Kytín o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván a na jaké období. Informace se též týká, kteří pověřeni pracovníci Domova Kytín (sociální pracovníce, zdravotní sestra) budou zpracovávat a manipulovat s daty (opravy a aktualizace).
- Potřebné osobní údaje jsou Domovem Kytín shromažďovány pouze se souhlasem uživatele, příloha č. 1 - Souhlas se zpracováním osobních dat, nebo jeho zákonného zástupce.

Subjekt údajů při podpisu smlouvy z povahy věci nemůže poskytnout souhlas dobrovolně, ale souhlas se zpracováním osobních údajů, který poskytuje, se zaměřuje na osobní údaje v dokumentaci při pomoci uplatňování práv, zájmů poskytovatelem.

V případě, že subjekt údajů nedá souhlas poskytovateli, poskytovatel respektuje rozhodnutí subjektu údajů.

- Domov Kytín pořizuje vizuální záznamy uživatele a pracovníků z pořádaných akcí na základě jejich souhlasu, příloha č. 2 - Souhlas s fotografováním a zveřejňováním fotografií a příloha č. 2a – Souhlas s individuálním vyfotografováním a zveřejněním fotografie.
- Potřebné osobní údaje jsou Domovem Kytín shromažďovány pouze se souhlasem kontaktní osoby. Příloha č. 3 – Souhlas se zpracováním osobních dat kontaktní osoby (opatrovníka) uživatele sociálních služeb Domova Kytín. Subjekt údajů může dát svolení určené osobě k nahlížení do jeho sociální dokumentace příloha č. 3a – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze sociální dokumentace k uvedeným činnostem nebo příloha č. 5b s časovým omezením.

- Poskytovatel služby zpracovává všeobecnou sestrou údaje o zdravotním stavu subjektu údajů pouze se souhlasem s vedením zvláštní kategorie osobních údajů příloha č. 4. Subjekt údajů může využít bezpečnostního opatření v příloze č. 4a – Informovaný souhlas uživatele s použitím postranic u lůžka v aktivní poloze.
- Subjekt údajů může dát svolení určené osobě k nahlížení do jeho zdravotní dokumentace i s poskytnutím informací o jeho zdravotním stavu příloha č. 5 – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze zvláštní kategorie osobních údajů a s nahlížením do zdravotnické dokumentace, pořizováním jejích výpisů nebo kopií k uvedeným činnostem nebo příloha č. 5a s časovým omezením.

2.3 Odvolání souhlasu a vyjádření nespokojenosti

- Subjekty údajů, uživatelé, kontaktní osoby a určené osoby mohou kdykoliv změnit názor a výše udělené souhlasy odvolat, příloha č. 6 – Odvolání souhlasu uživatele služby a příloha č. 6a – Odvolání souhlasu kontaktní osoby (opatrovníka) a určené osoby.
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby lze podat dle standardu kvality služby č. 7.

2.4 Opravy a aktualizace osobních údajů

Domov Kytín zpracovává nové informace a údaje sdělená uživatelem služby a jeho kontaktních osob do měsíce pověřeným pracovníkem úseku (sociální pracovnice, všeobecná sestra).

- Osobní údaje aktualizuje či opravujeme pověřený pracovník na základě žádosti subjektu údajů podané na příslušném formuláři v písemné nebo elektronické podobě viz. příloha č. 7 – Opravy a aktualizace osobních údajů,
- nebo osobní údaje aktualizuje či opravujeme pověřený pracovník, na základě ústní žádosti subjektu údajů a zároveň zaznamená tuto skutečnost do dokumentace uživatele (datum, podpis pracovníka).

2.5 Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Dle GDPR článku 37 odstavce 1 poskytovatel služby nemá hlavní činnost zpracování osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestních činů či souvisejících bezpečnostních opatření dle čl. 6 odst. 1, které může provádět pouze pod dozorem orgánu veřejné moci. Dále není orgánem veřejné moci či veřejným subjektem ani správcem či zpracovatelem, jehož hlavní činnost spočívá ve zpracování údajů vyžadující pravidelné monitorování subjektů údajů. Domov Kytín, poskytovatel sociálních služeb není veřejným subjektem dle metodického pokynu 02/2018 MPSV a z výše uvedených důvodů nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

V případě zjištění situace potřebné o minimalizaci rizik spojených se zajištěným souladem s GDPR tak dobrovolně učiní.

3 Vedení dokumentace

Dokumentace je vedena přehledně, jednotlivé dokumentace uživatelů jsou vzájemně propojené např. ošetrovatelská dokumentace, sociální dokumentace, písemné záznamy

o průběh u sociální služby, individuální plány, záznamy vedené v souvislosti s poskytováním aktivizační činnosti a informace jsou lehce dohledatelné.

Dokumentaci poskytovatel vede v souvislosti s naplňováním osobních cílů uživatelů v individuálním plánování.

Hierarchie dokumentace Domova Kytín, vedení dokumentace, nahlížení a předání informace v příloze č. 8.

Poskytovatel vede v listinné podobě sociální dokumentaci a zvláštní kategorii osobních údajů.

Zdravotní dokumentaci o zdravotním stavu uživatele vede praktický lékař v souladu s přáním uživatele.

3.1 Obsah listinná dokumentace

Sociální dokumentace:

Sociální dokumentaci v listinné podobě vede sociální pracovníce, nahlíží do všech dokumentací vyjma zdravotní.

- Žádost o přijetí do Domova Kytín.
- Smlouva o poskytnutí sociální služby včetně příloh smlouvy.
- Souhlasy uživatele a kontaktních osob.
- Záznam o sociálním šetření.
- Vedení korespondence s ÚP.
- Vedení korespondence s ČSSZ.
- Vedení dokumentace pomoci při uplatňování práv, zájmů aj.

Zdravotní dokumentace:

Zdravotní dokumentaci v listinné podobě vede praktický lékař a všeobecná sestra.

- Lékařské zprávy
- Souhlasy
- Dekurzy
- Výsledky vyšetření
- Alergie

Dokumentace stravovacího úseku:

Podání stravy uživatelům v listinné podobě vede všeobecná sestra, jsou informováni pracovníci stravovacího úseku a pracovníci v přímé péči.

- Podání stravy v pokoji uživatele
- Rozpis diet

3.2 Obsah digitální dokumentace v IS Cygnus

Sociální dokumentace v IS Cygnus:

Sociální dokumentaci v digitální podobě vede sociální pracovníce, nahlíží do všech dokumentací vyjma zdravotní.

- Osobní údaje
- Kontaktní osoby
- Záznam k žádosti
- Poznámky k průběhu pobytu
- Vyúčtování

Dokumentace v PC

- Smlouvy, komunikace, hlášení aj.

Zvláštní kategorie osobních údajů v IS Cygnus:

Zvláštní kategorie osobních údajů v digitální podobě vede všeobecná sestra, nahlíží do ošetrovatelské dokumentace a do záznamů o aktivizačních aktivitách.

- Dieta
- Alergie
- Diagnóza
- Plán péče zdravotní sestry
- Průběh zdravotního stavu
- Hodnocení fyzického a psychického stavu
- Hodnocení fyziologických funkcí
- Dekubity, kontrola rány
- Seznam lékařů, které uživatel navštěvuje
- Prohlášení o použití postranic
- Souhlas s objednáváním inkontinentních pomůcek

Ošetrovatelská dokumentace v IS Cygnus:

Ošetrovatelskou dokumentaci v digitální podobě vede pracovník v přímé péči, nahlíží do aktivizačních záznamů a v případě potřeby zdravotní instrukce sdělí všeobecná sestra např.: jak manipulovat s uživatelem.

- První kontakt
- Skóre dle Nortonové
- Ošetrovatelský plán
- Denní záznam uživatele

Individuální plánování

- Osobní cíle
- Záznam o realizaci cíle
- Zdroje a kroky k naplnění osobního cíle
- Hodnocení

Aktivizační dokumentace v IS Cygnus:

Aktivizační dokumentaci v digitální podobě vede aktivizační pracovníce, nahlíží do všech dokumentací vyjma zdravotní a v případě potřeby zdravotní instrukce sdělí všeobecná sestra např.: jak manipulovat s uživatelem.

- První kontakt při příjmu do zařízení
- Záznamy o aktivizační činnosti

Dokumentace v PC

- Kontakty na kulturní pořadatele

3.3 Evidence žádostí a anonymních údajů

Žádosti o poskytování sociální služby jsou evidovány v tištěné podobě, vedeny v evidenci žadatelů a zakládány dle data podání žádosti (skříň je jistěna zámkem v uzamykatelné kanceláři sociální pracovníce). Žádosti vyřazené z evidence žadatelů a dokumenty před uzavřením smlouvy, když nedošlo k uzavření smlouvy, jsou archivovány dle směrnice č. 11 zásad spisového a skartačního řádu pro vedení dokumentace.

Anonymní údaje, které nelze vztáhnout k určitému subjektu údajů vedeme v případech, kdy to vyžaduje systém ochrany v trestním řízení, poskytovatel služby se řídí pokyny policie ČR.

V případě, že požádá subjekt údajů o anonymní evidenci, sociální pracovníce postupuje individuálně v součinnosti s ředitelem Domova Kytín.

3.4 Ostatní dokumentace

Kniha hlášení je interním dokumentem, ve kterém se zaznamenává průběh služby přímé péče, a současně se tím předává informace následným službám. Kniha hlášení může obsahovat zápis mimořádné události nebo podnět, připomínku a stížnost, pak musí obsahovat zápis postupu řešení. Pracovník zapíše řešení situace ihned nebo vrchní sestra. Vrchní sestra oznámí řediteli Domova Kytín zápis mimořádné události nebo podnětu, připomínky a stížnosti.

Sesterská kniha hlášení obsahuje údaje o průběhu a úkonech týkajících se zdravotního stavu uživatelů a zápis provádí a smí nahlížet pouze zdravotní pracovník.

Ošetřovatelská kniha hlášení obsahuje údaje o denních úkonech pracovníků v přímé péči. Záznam provádí pracovník v přímé péči a smí nahlížet pracovníci přímé péče. Obsahuje záznamy:

- Datum
- Denní záznam
- Řešení záznamu
- Pracovník zapsání zápisu, podpisy směny

Mimořádné události jsou situace, které se svou povahou vyčleňují ze standardního průběhu poskytování služby, nebo škodlivé působení jevů a sil, vyvolaných člověkem nebo přírodou havárie, které ohrožují zdraví, život, majetek nebo životní prostředí. Zaznamenávají pracovníci v přímé péči do knihy hlášení. Sociální pracovníce v listinné podobě a ukládá do určených desek ve skříni jištěné zámekem u zástupce ředitele a po případě do dokumentace uživatele. Pracovník v listinné podobě a ukládá do určených desek ve skříni jištěné zámekem u zástupce ředitele.

- Datum
- Osoby přítomné události
- Popis události
- Řešení události
- Pracovník zapsání zápisu, podpis.
- **Podpis ředitele nebo zástupce ředitele.**

Pád uživatele zapisuje všeobecná sestra do IS Cygnus a do listinné podoby. Listinou podobu předkládá praktickému lékaři a ukládá do zdravotní dokumentace uživatele.

Domov Kytín k propagačním účelům a informování určené široké veřejnosti nepoužívá subjekty údajů.

Příloha:

- Příloha č. 1 – Souhlas se zpracováním osobních dat
- Příloha č. 2 – Souhlas s fotografováním a zveřejňováním fotografií
- Příloha č. 2a – Souhlas s individuálním vyfotografováním a zveřejněním fotografie
- Příloha č. 3 – Souhlas se zpracováním osobních dat kontaktní osoby (opatrovníka) uživatele sociálních služeb Domova Kytín
- Příloha č. 3a – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze sociální dokumentace (činnosti)
- Příloha č. 3b – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze sociální dokumentace (termín)
- Příloha č. 4 – Souhlas s vedením zvláštní kategorie osobních údajů
- Příloha č. 4a – Informovaný souhlas uživatele s použitím postranic u lůžka v aktivní poloze
- Příloha č. 5 – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze zvláštní kategorie osobních údajů a s nahlížením do zdravotnické dokumentace, pořizováním jejích výpisů nebo kopií (činnosti)
- Příloha č. 5a – Souhlas uživatele služeb Domova Kytín určené osobě o poskytnutí informací ze zvláštní kategorie osobních údajů a s nahlížením do zdravotnické dokumentace, pořizováním jejích výpisů nebo kopií (termín)
- Příloha č. 6 – Odvolání souhlasu uživatele služby
- Příloha č. 6a – Odvolání souhlasu kontaktní osoby (opatrovníka) a určené osoby
- Příloha č. 7 – Opravy a aktualizace osobních údajů
- Příloha č. 8 – Hierarchie dokumentace Domova Kytín, vedení dokumentace, nahlížení a předání informace

V Kytíně dne: 1. 1. 2016

Aktualizováno ke dni: 25. 5. 2018

Ing. Petr Kordule
ředitel Domova Kytín