

Standard č. 6 **Dokumentace o poskytování sociální služby**

Kritérium 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.

- Služba Linky důvěry Modrá linka o uživatelích shromažďuje pouze takové údaje, které umožňují poskytovat bezpečnou, odbornou a kvalitní sociální službu.
- Dle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb. nejsou shromažďovány osobní údaje o klientovi vzhledem k anonymitě služby a její krátkodobé povaze.
- Služba telefonická krizová pomoc nevyžaduje registraci Úřadem pro ochranu osobních údajů a souhlas uživatelů se zpracováním osobních údajů.
- K zaznamenávaným údajům je používán speciální dokumentační program – LDW , který u každého kontaktu stanovuje potřebné údaje k zaznamenání.
- Do LDW jsou zaznamenávány pouze údaje vymezené jako nezbytné, viz dále:
Záznam v LDW obsahuje:
 - ▶ jednak konkrétní záznam o jednání se zájemcem o službu, smlouvu o poskytnuté službě a individuální plánování průběhu služby (přičemž vzhledem k charakteru služby nelze často tyto procesy od sebe oddělit) (textová část - volný záznam)
 - ▶ statistické a demografické údaje týkající se uživatele a problematiky, se kterou na službu telefonická krizová pomoc obrací (záznamový list)
- Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace jsou zpracována ve Směrnici pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.
- Pro vyhodnocování efektivity a kvality poskytované služby jsou zpracovávány statistické kvalitativní a kvantitativní analýzy. Analýzy zpracovává a vyhodnocuje vedoucí Linky důvěry Modrá linka a jím pověřený pracovník.
- Statistické údaje jsou na vyžádání poskytovány zastřešující organizaci (ČAPLD) pro celkové zpracování dat v celorepublikovém měřítku, nadřízeným orgánům, spolupracujícím organizacím apod.
- Kvantitativní i kvalitativní analýzy jsou zpravidla zveřejňovány ve výroční zprávě.
- Do záznamů o klientech smí nahlížet pracovníci Linky důvěry Modrá linka, ředitelka o. s. Modrá linka, následcháři Linky důvěry Modrá linka – uchazeči o místo pracovníka Linky důvěry Modrá linka a stážisté, vždy se souhlasem vedoucí Linky důvěry Modrá linka a na základě souhlasu s Prohlášením o mlčenlivosti, který stvrdí svým podpisem. Nahlížet smí na základě zákonného práva rovněž členové managementu Modré linky. o. s. (nejsou-li členy týmu pracovníků Linky důvěry Modrá linka) a nadřízené orgány po předložení příslušného pověření ke kontrole a podepsání Prohlášení o mlčenlivosti, pokud jej pověření ke kontrole explicitně neobsahuje.

Kritérium b)

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

- Služba telefonická krizová pomoc je ze své podstaty službou anonymní.
- Anonymní evidence uživatelů a průběhu služby je motivována vytvořením vztahu důvěry mezi klientem a Linkou důvěry Modrá linka.
- Služba Linky důvěry Modrá linka je pro uživatele služby anonymní. Uživatel je veden v dokumentaci pouze pod svým křestním jménem, neidentifikovatelné části příjmení, přezdívkou, zkratkou nebo iniciálami.
- Explicitní povinnost zachování mlčenlivosti a anonymity klientů ukládá Etický kodex České asociace pracovníků a linek důvěry, přijatý sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20. 10. 1998 v Hradci Králové, a I-kodex stejné organizace. Povinnost zachování naprosté důvěrnosti stanovuje rovněž mezinárodní federace linek důvěry IFOTES, jejímž členem Linka důvěry Modrá linka je od roku 2010. Etické kodexy ČAPLD jsou přílohou Standardu kvality č. 2.
- Jsou-li klientem sdělovány identifikační údaje, nebo údaje, které mohou vést k identifikaci klienta, jsou ukládány v anonymizované podobě. Otázky anonymizace upravuje Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka

Kritérium c)

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

- Dokumentace služby Linky důvěry Modrá linka je vedena pouze v elektronické formě. Záznamy jsou zálohovány na přenosný disk a jsou v organizaci archivovány 10 let. Přenositelný disk je uchováván v speciální uzamykatelné bezpečnostní schránce.
- Po této době je veškerá dokumentace odstraněna z programu pro evidenci kontaktů LDW, poštovního klienta a pevného datového nosiče.
- Písemná dokumentace v rámci služby telefonická krizová pomoc není vedena.
- Dokumentace je vedena pouze v sídle Linky důvěry Modrá linka. Jakékoliv záznamy o klientech je zakázáno vynášet mimo tyto prostory, s výjimkou supervizních a intervizních účelů. V těchto případech odpovídá pracovník za naprostou anonymizaci údajů o klientovi, za bezpečí záznamu po dobu jeho přenosu a za neodkladné znehodnocení dokumentace po ukončení nutnosti přenosu (skartace, definitivní odstranění z elektronického datového nosiče).
- Vnitřní pravidla pro uchovávání dokumentace jsou zpracována ve Směrnici pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.

Související předpisy:

Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka
Algoritmy