

## Zjišťování, zaznamenávání a práce s osobními údaji klienta K-C Arkáda

### Klient kontaktní místnosti

Zpravidla po několika úvodních setkání na kontaktní místnosti je klient, který ještě nemá vytvořený identifikační kód z jiného zařízení, požádán o vyplnění dotazníku In-Come (NRLUD formulář hlášení léčby). Klient musí dát souhlas, jinak není možné dotazník vyplňovat. V tomto případě stačí ústní sdělení souhlasu (ÚDS). S klientem vyplňuje tento dotazník edukovaný kontaktní pracovník v nerušeném prostředí. Zároveň tento kontaktní pracovník opět seznámí klienta s nabídkou kontaktního centra, pravidly na kontaktní místnosti, sdělí klientovi, jaká jsou jeho práva a povinnosti.

### Klient výměnného programu, který nedochází na kontaktní místnost

Zpravidla po několika úvodních setkání v rámci výměnného programu je klient, který ještě nemá vytvořený identifikační kód z jiného zařízení, požádán o vyplnění dotazníku In-Come. Klient musí dát souhlas, jinak není možné dotazník vyplňovat. V tomto případě stačí ústní sdělení souhlasu (ÚDS). S klientem vyplňuje tento dotazník edukovaný kontaktní pracovník v nerušeném prostředí. Zároveň tento kontaktní pracovník opět seznámí klienta s nabídkou kontaktního centra, pravidly na kontaktní místnosti, sdělí klientovi, jaká jsou jeho práva a povinnosti.

### Klient v individuálním jednorázovém poradenství

Klientovi je sděleno, že kontaktní centrum je anonymní a bezplatné zařízení a že pokud nechce, nemusí sdělovat své jméno, příjmení ani další citlivé osobní údaje. U klienta se zjišťuje a zaznamenává následující:

- *Identifikační údaj, např. identifikační kód, popř. jiný údaj, pokud se nejedná o uživatele nealkoholových drog, např. RRR00RRR01 – rodič1, NCC00NCC04 – klient4 (v tomto případě se zjišťuje a zaznamenává také sociální role daného klienta v případě, např. rodič, příbuzný apod.).*
- *Do dokumentace se zaznamená problém, se kterým klient přichází a doporučení, která mu sdělil poradenský pracovník (informace důležité pro supervizi).*

### **Klient v individuálním strukturovaném poradenství**

Klientovi je sděleno, že kontaktní centrum je anonymní a bezplatné zařízení a že pokud nechce, nemusí sdělovat své jméno, příjmení ani další osobní údaje. U klienta se zjišťuje a zaznamenává následující:

- *Identifikační údaj, např. identifikační kód, popř. jiný údaj pokud se nejedná o uživatele nealkoholových drog, např. RRR00RRR01 – rodič1, NCC00NCC04 – klient4 (v tomto případě se zjišťuje a zaznamenává také sociální role daného klienta v případě, např. rodič, příbuzný apod.).*
- *Dále se zjišťuje kontakt na klienta, nejlépe telefonický, pro případ změny termínu poradenského sezení.*
- *Další osobní údaje (např. vzdělání, zaměstnání, bydliště) může klient sdělit v rámci dotazování na anamnestické údaje, které jsou důležité pro kvalitu poradenského procesu.*

### **Vedení dokumentace v rámci strukturovaného poradenství:**

- *Identifikační údaje.*
- *Monitoring problému, se kterým klient přichází.*
- *Pokud se jedná o uživatele drog, včetně experimentátora, provádí se zhodnocení stavu klienta (drogová kariéra, psychické problémy, sociální problémy (škola, práce, bydlení, vztahy, dluhy apod.).*
- *Cíle poradenského procesu (podle požadavků klienta, cíle jsou akceptovatelné pro poradenského pracovníka)*
- *Dohoda kontraktu (písemná i ústní forma, předběžný počet setkání a jejich frekvence, způsob komunikace (např. omluva ze sezení předem a telefonicky), způsob předávání informací jiným osobám (např. rodiče klienta, pokud jsou po dohodě do případu zapojeni), kritéria pro ukončení poradenství (naplnění cíle kontraktu, nespokojenost ze strany klienta, klientova nespokojenost s poradenstvím, závažné porušení pravidel stanovených pro kontrakt)*
- *Záznamy z jednotlivých poradenských setkání (datum, zhodnocení stavu problému, popis dílčího, na daném sezení řešeného problému, poradenská doporučení, popř. domácí cvičení pro klienta, termín dalšího sezení).*

### **Další pravidla pro nakládání s osobními údaji klienta:**

- *Každý klient podepisuje „SOUHLAS S VEDENÍM DOKUMENTACE, ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ A POUČENÍ O PODMÍNKÁCH PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ TŘETÍ OSOBE“*
- *Dokumentace klientů je uschována na bezpečném, chráněném místě v prostorách K-C a přístup k této dokumentaci mají pouze zaměstnanci KC*



*Arkáda, kteří jsou vázáni povinnou mlčenlivostí. Umístění: sdílený disk s omezeným přístupem, databáze Unidata, šanon karty klientů KC - uzamíkatelná kartotéka, statistika KC - uzamíkatelná kartotéka.*

- *Klient je ústně informován, že může kdykoliv na zažádání nahlédnout do pro něj relevantních částí své dokumentace.*

## **Způsob zpracování a uchování osobních údajů**

Kontaktní centrum Arkáda z.ú. je oprávněno shromažďovat a zpracovávat v souvislosti s poskytováním sociální služby osobní údaje klientů. Dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 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), a zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb., a upravuje ochranu osobních údajů fyzických osob, především zaměstnanců a klientů zapsaného ústavu, ustanovuje související povinnosti pracovníků organizace, zejména obecnou povinnost mlčenlivosti a povinnost mlčenlivosti vůči orgánům činným v trestním řízení.

Arkáda z.ú. je oprávněna shromažďovat a zpracovávat osobní údaje výhradně za účelem poskytnutí služeb a pro potřeby personálního zajištění služeb.

Osobní údaje klienta jsou poskytovány vždy na základě jeho písemného souhlasu, dalším institucím, které navazují službami či péčí (např. léčebny, lékaři, úřady a další sociální služby).

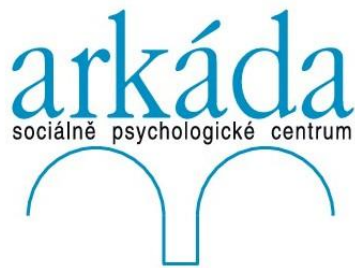
Zpracovávány mohou být následující osobní údaje klienta: Jméno a příjmení, kontaktní údaje (adresa, telefonní číslo), datum narození, klientské údaje (o poskytovaných službách, zdravotním stavu, pohlaví), postavení na trhu práce, výsledky testů, stupeň dosaženého vzdělání, socio-ekonomické údaje.

Osobní údaje klientů jsou zaznamenány v elektronické i papírové podobě. Elektronická podoba je zabezpečena přístupovým heslem, správcem elektronických dat je IT pracovník Jan Kurčík. Heslo znají pouze pracovníci Kontaktního centra, žádné soubory není možné nahlížet mimo síťové zabezpečení. Papírová dokumentace je uchovávána v uzamčené kartotéce, k této mají přístup pouze pracovníci Kontaktního centra.

## **Doba uchování osobních údajů**

Osobní údaje jsou/budou po dobu tří let od ukončení spolupráce s klientem. Klient má právo požadovat přístup ke svým osobním údajům (tedy informaci, jaké osobní údaje jsou zpracovávány), a vydání kopie zpracovávaných osobních údajů.

Klient má právo na to, aby Kontaktní centrum bez zbytečného odkladu opravilo nepřesné osobní údaje, které se ho týkají, nebo doplnil neúplné osobní údaje.



V případě, že se klient domnívá, že jsou jeho zpracované osobní údaje nepřesné, má právo na omezení zpracování do doby ověření přesnosti osobních údajů.

Pokud se klient domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

### **Totožnost a kontaktní údaje správce osobních údajů**

Arkáda - sociálně psychologické centrum, z.ú.

Kontaktní centrum

Husovo nám. 2/24

397 01, Písek

IČO: 600832074

Tel.: 775 588 533

Email: [kacko@arkada-pisek.cz](mailto:kacko@arkada-pisek.cz)