

## **Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích sociální služby**

Při vyžadování údajů od uživatelů platí zásada, že jsou požadovány a evidovány pouze ty údaje, které jsou nezbytně nutné pro poskytnutí služby.

Za vedení evidence a za její zabezpečení odpovídá pověřený pracovník sociální služby (viz. Pracovní náplň.)

Evidence obsahuje:

Základní údaje: Jméno, příjmení, adresu, datum narození. Doplnující individuální informace: například výše stupně závislosti, zdravotní dokumentace, apod.

Evidence uživatelů podléhá obecně platným zákonům a vnitřním pravidlům o archivaci a skartaci.

Uživatel má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace.

Jestliže je zájemci odmítnuto poskytnutí služby z důvodů uvedených v zákoně o sociálních službách (a v interní dokumentaci poskytovatele), je povinen sociální pracovník učinit o tom záznam a vést evidenci odmítnutých zájemců o službu.

Pokud tato evidence není vedena, může být uplatněna ve smyslu uvedeného zákona finanční sankce.

### **Postup při zpracování vnitřních pravidel poskytovatele**

Přehled vnitřních předpisů je součástí metodiky. Vnitřní předpisy jsou řazeny podle Standardů kvality sociálních služeb a příslušných kritérií k jednotlivým standardům.

Smyslem vnitřních předpisů je aplikace závazných norem podle konkrétních podmínek v interní dokumentaci k zajištění služby odborného sociálního poradenství, nejvhodnější řešení nebo postup poskytovatele, rozdělení pravomocí a odpovědností za jednotlivé činnosti.

Členění vnitřních předpisů, kterými se pracovníci po vzájemné shodě s vedením řídí:

- řády,
- vnitřní pravidla,
- metodiky,
- nařízení (příkazy) nadřízeného
- závěry z pracovních porad.

### **Vnitřní předpisy chápou pracovníci**

- jako podporu a jistotu při poskytování služby pro sebe i uživatele, umožňující lepší řízení práce,
- snazší orientaci pro uživatele v nabídce i kvalitě služby,
- jako kritérium pro reflexi a sebehodnocení zaměstnanců i poskytovatele,
- umožňující účinnou kontrolu všech činností,
- poskytují jim vodítka v řešení nejednoznačných situací.

### **Pro poskytovatele platí zásady, že vnitřní předpisy:**

- musí být v souladu s obecně závaznými právními předpisy (Ústava, Listina základních práv a svobod, mezinárodní úmluvy, právní normy obecné povahy, speciální právní normy),
- se stanovami poskytovatele,

- obsahují zásady a pravidla chování a činností v souvislosti s poskytováním služby odborného sociálního poradenství uživatelům při respektování a umožnění všech jejich práv a svobod,
- nejsou duplicitní ani rozporuplné a pokrývají všechny potřebné činnosti související se službou,
- je v nich podle potřeby uplatněn vztah nadřízenosti a podřízenosti,
- mají jednotnou úpravu a systém označování,
- obsah musí být jasný, srozumitelný, účelný a zařazený do přehledného systému; dokument není příliš obsáhlý,
- u každého vnitřního předpisu je stanoveno datum účinnosti jeho platnosti a závaznosti,
- u každého vnitřního předpisu je uvedeno, zda se jedná o předpis závazný nebo doporučený.

Vnitřní předpisy vycházejí ze znalostí a názorů pracovníků i uživatelů, kteří jsou s nimi dostatečně seznámeni. Podle možností se pracovníci podílejí i na jejich tvorbě nebo potřebných doplňcích či změnách. Při seznamování uživatelů s jednotlivými vnitřními předpisy vztahujícími se k jejich osobě a poskytované službě, se pracovníci řídí příslušnou metodikou.

Kromě vnitřních předpisů má poskytovatel zpracovanou metodiku k zajišťování služby, která představuje odborné pracovní postupy a doporučení při realizaci konkrétních činností souvisejících s poskytováním služby odborného sociálního poradenství. Metodiky naplňují kritérium 1 C – „Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje“. Jejich závaznost pro pracovníky i uživatele určuje poskytovatel podle závažnosti jejich dopadu na kvalitu poskytované služby.

### **Závaznost vnitřních pravidel pro uživatele**

Závaznost vnitřních pravidel týkajících se uživatele jsou součástí uzavřené smlouvy o poskytnutí služby. Uživatel byl seznámen s vnitřními pravidly a bylo mu umožněno je prostudovat, pokud o to projevil zájem.

### **Seznámení pracovníků s novým vnitřním předpisem**

Pokud je poskytovatelem vypracován nový vnitřní předpis, jsou s ním pracovníci seznámeni na nejbližší pracovní poradě, ze které je pořízen zápis. Jedná-li se o dokument naléhavého obsahu (např. o nařízení ředitele), jsou s ním pracovníci neprodleně seznámeni ústně, respektive elektronickou formou.

Za seznámení pracovníků s novým vnitřním předpisem odpovídá statutární zástupce, který také kontroluje jeho využití a aplikaci v praxi.

Dokladem o seznámení pracovníků s novým dokumentem jsou zápisy z pracovních porad nebo podpis pracovníka, že byl s předpisem seznámen a převzal jej, případně zpětná vazba v elektronické podobě, pokud byl předpis zaslán elektronicky.