



Metodika případových konferencí pro sociální pracovníky na obcích

Autoři:

Pracovní skupina ve složení: Simona Abrahámová, Lenka Bičíšřová, Simona Dolková, Ivana Jančová, Radka Janebová, Jiří Kotala, Zuzana Machová, Jindra Pavlišová, Martina Smudková, Vlasta Svobodová, Tereza Tichá, Barbora Vídeňská, František Vogl.

Hradec Králové, 2020

Metodika případových konferencí pro sociální pracovníky na obcích vznikla v rámci individuálního projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji VI, Registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0010322.

Obsah

Úvodní slovo.....	3
Předmluva.....	4
Metodika případových konferencí pro sociální pracovníky na obcích	5
Cíl:	5
Vymezení případové konference (dále PK).....	5
Indikace cílové skupiny/ nepříznivé sociální situace vhodné pro svolání PK.....	5
Účel PK.....	5
Kontraindikace (kdy nemá smysl PK svolávat)	6
Účastníci PK a jejich role	6
Jak postupovat, pokud klient nedá ke svolání PK souhlas	7
Průběh PK dle jednotlivých fází z pohledu úkolů SP.....	8
1. fáze přípravy PK:	8
2. fáze PK – Schůzka s moderátorem bezprostředně před setkáním	11
3. fáze PK – Úvod PK ze strany moderátora	12
4. fáze PK - Úvodní slovo SP - svolavatele, případně iniciátora	13
5. fáze PK – Průběh PK dle stanovených cílů	14
6. fáze PK – Závěrečné vyhodnocení	16
7. fáze PK – Úkoly po skončení PK	17
Přílohy:	18
Autoři:.....	18
Přílohy:	19
Příloha č. 1: Situace indikované na svolání PK:	19
Příloha č. 2: Právní rozbor	20
Příloha č. 3: Vzor Pozvánky PK	27
Příloha č. 4: Souhlas s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů.....	28
Příloha č. 5:Vzor Prezenční listiny a prohlášení o zachování mlčenlivosti	29
Příloha č. 6: Vzor zápisu z PK.....	30

Úvodní slovo

Vážení čtenáři,

je mi potěšením, že jsem byl autorkami osloven, abych Vám představil vydání *Metodiky případových konferencí pro sociální pracovníky na obcích*, kterou zpracovala pracovní skupina ve složení: Simona Abrahámová, Lenka Bičíšřová, Simona Dolková, Ivana Jančová, Radka Janebová, Jiří Kotala, Zuzana Machová, Jindra Pavlišová, Martina Smudková, Vlasta Svobodová, Tereza Tichá, Barbora Vídeňská, František Vogl v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji VI.

Předložená metodika se zaměřuje na možné oblasti využívání techniky případové konference, která je stále se rozvíjející využívanou metodou v sociální práci. Ačkoliv je tento pojem ve světě znám již od 60. let 20. století ve spojitosti s posílením aktivit pro identifikaci ohrožených dětí a jejich sociální zabezpečení, do širší praxe v sociální oblasti vstoupila poměrně nedávno.

Je viditelné, že za výsledným obsahem publikace je velký kus práce řady odborníků a odborníků a snaha zachytit vše do detailu. Ačkoli metodika ve svém názvu nese určení pro sociální pracovníky na obcích, vnímám její využití pro celé spektrum odborníků. Pohlédneme-li totiž na toto téma s odstupem, metodika nabízí možnosti využití případových konferencí ve specifické oblasti práce s cílovou skupinou na pomezí sociální práce a opatrovnictví, se zřetelným aspektem dostupnosti sociálních služeb.

Chtěl bych vyzdvihnout především formu multidisciplinární spolupráce, která v rámci případové konference probíhá, neboť umožňuje v danou chvíli reálně poskytnout komplexní a koordinovanou podporu klientovi. Případová konference může sociálním pracovníkům napomoci jako nástroj či institut spojení lidí a organizací z různých odborných sfér, kteří usednou v jeden čas ke společnému stolu ve chvíli, kdy klient je v obtížné situaci a je nezbytné společně s ním a dalšími subjekty hledat nejlepší možná řešení a podpořit jeho motivaci.

Multidisciplinární tým přináší prostor pro odbornou diskusi všech zainteresovaných subjektů s cílem získat ucelený přehled o potřebách a schopnostech klienta, potřebný k podpoře v jeho rozhodnutích, obzvláště když není v silách klienta zorientovat se ve své situaci sám. V rámci spolupráce a participace na realizaci případové konference dochází k posílení potenciálu klienta a jeho zodpovědného přístupu k řešení nastalé situace.

Věřím, že Vám tato metodika předá ucelený přehled o smyslu a cílech případové konference z praktického hlediska, pomůže Vám orientovat se v jejím plánování, realizaci a následném vyhodnocení. Doufám, že se předkládaný text pro Vás stane inspirací v každodenní práci s Vašimi klienty. Je důležité rozvíjet všechny naše zažitá postupy, případně je obměňovat, a rozšiřovat o nové pohledy. Případové konference mohou být pro obce jedním z nástrojů pomoci pro specifické situace klientů. Prosím, berte ji jako vodítko, které Vám pomůže podpořit Vašeho klienta, aby dostal takovou podporu, kterou skutečně potřebuje a mohl co nejdéle žít podle svých představ.

Mgr. David Pospíšil
ředitel odboru sociálních služeb a
sociální práce, MPSV

Předmluva

Předkládaná metodika případových konferencí je pomůckou vytvářenou sociálními pracovníky obcí pro sociální pracovníky obcí. Je metodikou, která vznikala z potřeb praxe a která směřuje do praxe. Jejím cílem je nabídnout sociálním pracovníkům a pracovníkům obcí stručný manuál pro realizaci případových konferencí. Ty mohou být užitečnou metodou pro posuzování, vyhodnocování a plánování práce s klienty v komplikovanějších sociálních situacích, kdy je třeba do řešení zapojit více subjektů. V metodice lze nalézt vymezení situací indikovaných pro svolání případových konferencí, doporučení postupu v jednotlivých fázích i potřebné vzory dokumentů, bez nichž nelze případovou konferenci organizovat. Celá metodika a zejména vzory dokumentů byly v průběhu tvorby konzultovány s kolegyněmi a kolegy z oblasti práva, aby byla zohledněna specifika právně ukotvených povinností a omezení sociálních pracovníků a pracovníků obcí. Naše poděkování patří zejména Šárce Duškové a Marošovi Matiaškovi, kteří nám poskytli právní konzultaci na počátku tvorby metodiky, a Zuzaně Durajové a Romaně Jakešové z Kanceláře veřejného ochránce práv, které připomínkovaly závěrečnou verzi.

Přestože samotný text metodiky vznikl pouze rok, tak její kořeny jsou o něco starší. Již od roku 2016 byly v Královéhradeckém kraji svolávány případové konference v rámci agendy sociální práce na obcích. Vzhledem k nedostatku metodických opor se nejprve opíraly o zkušenosti v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Nelze pominout ani inspiraci z knihy Věry Bechyňové *Případové konference*, která, přestože je psána pro sociálně-právní ochranu dětí, byla na počátku naším hlavním teoretickým zdrojem. Postupně jsme zjišťovali, že organizace případových konferencí v agendě sociální práce na obcích má svá specifika, která je třeba zohledňovat. Tato specifika jsme s kolegyněmi z Krajského úřadu Královéhradeckého kraje Martinou Smudkovou, Zuzanou Machovou a Janou Fiedlerovou popsaly v příspěvku na konferenci Hradecké dny sociální práce s názvem *Reflexe pozitiv a rizik případových konferencí v rámci výkonu sociální práce na obcích po dvou letech zkušeností*. S rostoucím počtem případových konferencí v kraji se objevila potřeba vytvořit vodítko pro sociální pracovníce a pracovníky, kteří se chtěli tuto metodu také naučit využívat. Z tohoto důvodu vznikla pracovní skupina vytvořená ze sociálních pracovníků a pracovníků obcí, kteří za sebou měli zkušenosti s pořádáním případových konferencí, ale i z těch, kteří takovou zkušenost neměli, aby byla k dispozici zpětná vazba o srozumitelnosti příručky. Na setkáních pracovní skupiny probíhaly bouřlivé diskuze jak k obsahové, tak formulační rovině každé věty. Účastnit se společné práce s kolegyněmi a kolegy z obcí i Krajského úřadu, kteří věnovali této metodice dobrovolně a angažovaně jejich čas, pro mě bylo nejen velmi podnětnou zkušeností, ale také velkou ctí.

V Hradci Králové 7. dubna 2020

Radka Janebová

Metodika případových konferencí pro sociální pracovníky na obcích

Cíl:

Cílem PK je společně vyhodnotit situaci klienta, vytvořit plán intervence a navrhnout způsob jeho budoucího vyhodnocování. Lze svolat také metodickou PK, kdy se tým sejde nad řešením nikoliv konkrétního klienta, ale nad řešením nějakého sociálního problému v lokalitě.

Vymezení případové konference (dále PK)

- Jedná se o společné, plánované, koordinované a strukturované setkání **týmu** zahrnujícího **vždy** sociálního pracovníka na obci (dále SP), a **zpravidla** klienta (může být přítomen, ale také nemusí¹), jeho rodinu a blízké, pracovníky zaangažované organizace, kteří jsou, nebo by mohli být zdrojem podpory (např. sociální nebo zdravotní služby, lékaři, policie, Úřad práce), a někdy také zadavatele (např. nadřízené SP, tajemníka obce, starostu, politika, dalšího zaměstnance samosprávy).
- Je specifickým nástrojem SP v týmové práci a case managementu.

Indikace cílové skupiny/ nepříznivé sociální situace vhodné pro svolání PK²

- Dle *Doporučeného postupu č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech.*
- Svolání PK se doporučuje v nepříznivých sociálních situacích (dále situace) klientů, které se vyznačují multiproblémovostí, vysokým rizikem pro klienta či jeho okolí, urgentností situace, vyčerpáním všech známých řešení, kdy vznikla potřeba koordinovat nebo zapojit větší počet zaangažovaných subjektů podpory.
- PK lze svolávat nejen v urgentních situacích, ale také preventivně s cílem včasného ošetření závažné nepříznivé situace, která by mohla nastat v budoucnu.

Účel PK

- Týmově sdílet a získávat relevantní informace k posouzení situace klienta a vykomunikovat případné nejasnosti (mezi klientem, rodinou, blízkými, návaznými službami, dalšími organizacemi a zadavateli navzájem).
- Motivovat klienta k nastartování / povzbuzení jeho aktivity, vědomí, že situace ještě není ztracena, ještě jsou možnosti řešení.
- Zjistit možnosti zapojených či potenciálních subjektů při budoucím řešení situace.

1 Podrobnosti viz níže.

2 Viz Příloha č. 1 - Příklady konkrétních situací indikovaných pro svolání PK.

- Týmově navrhnout reálné možnosti řešení situace klienta a vybrat tu nejvhodnější.
- Zlepšit komunikaci a spolupráci týmu, pokud v některých oblastech vážne.
- Navázat spolupráci s relevantními návaznými službami.
- Zabránit duplicitám v poskytování služeb.
- Sdílet nepříznivou a obtížně řešitelnou situaci klienta se členy týmu.
- Edukační účel - vyjasnit nereálná očekávání účastníků týmu vůči sobě navzájem a role členů týmu (zejména klientů, jejich blízkých, expertů či zadavatelů od sociálních služeb a sociálních pracovníků na obci, případně vzájemná nereálná očekávání sociálních pracovníků z různých organizací vůči sobě navzájem).

Kontraindikace (kdy nemá smysl PK svolávat)

- Pokud existují standardní cesty řešení nepříznivé situace.
- Pokud se nemůže PK účastnit (nebo se vyjádřit zprostředkovaně písemným vyjádřením) klíčový účastník týmu, bez jehož stanoviska nelze situaci posoudit či naplánovat (klient, blízký, služba, expert, zadavatel).
- Realizace PK by mohla poškodit klienta (např. k informacím o klientovi by se dostal někdo, kdo by je mohl využít v neprospěch klienta - Úřad práce, rodina; klient si PK nepřeje a nedává k ní souhlas – např. mu vadí některý z účastníků).
- Pokud je na realizaci PK vyvíjen nátlak (např. ze strany samosprávy, jiné služby, obce či konkrétní agendy), ale její konání by bylo čistě formální bez naplnění účelu PK.

Účastníci PK a jejich role

- **Klient** – Osoba, kvůli jejíž nepříznivé situaci se PK koná, jejíž situace se vyhodnocuje a s níž či pro níž se vytváří plán. Za klienta v PK lze také považovat rodinu, instituci či komunitu.
- **Svolavatel** – SP, který je klíčovým pracovníkem a case managerem situace klienta. Má odpovědnost za svolání a organizaci PK.
- **Iniciátor** – Ten, kdo dá podnět ke konání PK (zpravidla SP, ale může to být kterýkoliv ze členů týmu, který požádá SP o svolání PK).
- **Moderátor** – Neutrální osoba nespojená s řešením situace klienta, která odpovídá za dosažení cíle PK. Před svoláním PK spolu se svolavatelem dojednávají cíl PK (cíle PK je tedy vyústěním diskuze svolavatele a moderátora).
- **Zapisovatel** – Osoba, která pořizuje z PK zápis (ideálně osoba nespojená se situací klienta – např. kolega z pracoviště SP).
- **Další účastníci** – blízká osoba, kterou si klient přeje na PK mít, rodina, opatrovník, podpůrce, návazné služby (např. sociální služby, ÚP, školské organizace, zdravotnické organizace), experti (např. lékař, psycholog), návazné instituce (policie, politici, tajemník obce, atd.).
- **Osoba odpovědná za dostupnost sítě a za metodické vedení sociálních pracovníků obce** (pracovník Krajského úřadu) (dále KÚ) – Účast této osoby je vhodná, protože znalostí sítě a metodiky může doporučit návazné služby.
- **Tlumočník** – Doporučuje se u neslyšících klientů, u klientů se specifickými komunikačními potřebami či u cizinců.

Jak postupovat, pokud klient nedá ke svolání PK souhlas³

Lze nalézt dvě varianty situace:

1. Klient není schopen poskytnout souhlas (ze zdravotních důvodů, nebo nechápe situaci a její dopady, nerozumí tomu, co se děje)
 - PK lze svolat jen z vážných důvodů. Dle § 91a Zákona o sociálních službách (dále ZoSS) ve spojení s § 92 písm. a) ZoSS a přiměřeného užití § 55 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku lze za vážné důvody považovat: reálné riziko závažné újmy - zejména na životě, na zdraví či na majetku - a zároveň nezbytnou podporu a pomoc nelze zajistit jinak.

V těchto případech je třeba předběžně vyhodnotit výši a akutnost rizika. Je-li riziko ohrožení zdraví či života klienta nebo ohrožení okolí klientem vyhodnoceno jako vysoké a akutní, je legitimní svolat PK. Předběžné vyhodnocení závažnosti rizik ohrožujících život a zdraví klienta doporučujeme konzultovat s krajským metodikem.
 2. Klient se svoláním PK nesouhlasí aktivně – situaci rozumí, dokáže zdůvodnit, z jakých důvodů nesouhlasí
 - Případová konference se neuskuteční (bylo by to v rozporu se čl. 12 odst. 1 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením a s § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).
 - Jinou variantou je svolat tzv. **metodickou PK**, která se nezabývá osobou a situací konkrétního klienta, ale řešením sociálního problému v lokalitě (účastníci nezískají osobní údaje klienta, tj. žádné údaje, pomocí kterých je možné klienta přímo nebo nepřímo identifikovat). Taková PK nemá za cíl vyhodnotit situaci konkrétního klienta, ale rizika nebo potřeby lidí v určité situaci či lokalitě, a navrhnout obecný plán, jak budou rizika nebo potřeby ze strany spolupracujících subjektů ošetřovány.
- **V obou případech je nutné mít situaci zjištěnou a dobře zdokumentovanou a odůvodněnou.**

Obtíž	Doporučení
Některý z účastníků chce průběh PK nahrávat. ⁴	Ověřit, zda s tím souhlasí soukromé osoby (klient, rodina, přizvané osoby). Pokud by některá ze soukromých osob nesouhlasila, není nahrávání možné. U členů týmu zastupujících profesní organizace se souhlas očekává, protože klienti mají právo nahrávat úřední jednání.

³ Viz Příloha č. 2 – Právní rozbor

⁴ Případovou konferenci bude svolávat zástupce obce či kraje v rámci výkonu veřejné správy (§ 4 odst. 1 a 4 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu). Žádný zákon pořizování záznamů nezakazuje, avšak u soukromých (fyzických) osob se k pořizením záznamu skutečně vyžaduje svolení (§ 86 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Od zúčastněných úřadů se svolení nevyžaduje, tedy ani nemají možnost pořizením záznamu odmítnout (§ 88 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.) Ani na poskytovatele sociálních služeb by se pravděpodobně povinnost získat svolení nevztahovala. (Srov. § 88 odst. 1 a 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku). Podle našeho názoru je žádoucí, aby si účastníci mohli pořizovat záznamy z jednání, včetně záznamů z případových konferencí. Takový postup zaručí, že jednání budou transparentní a objektivní.

Průběh PK dle jednotlivých fází z pohledu úkolů SP

1. fáze přípravy PK:

- SP se rozhodne, ideálně předběžně prodiskutuje s participanty situace (spolupracovníky, vedením, klientem atd.), že je situace vhodná ke svolání PK
- SP zváží indikaci a účel PK, případně kontraindikace.
- SP osloví moderátora a společně s ním specifikuje cíl PK. Cíl by měl naplňovat kritéria SMART. Musí být:
 - Specifický – konkrétní (k jakým konkrétním oblastem se bude posuzování situace klienta a plánování vztahovat)
 - Měřitelný – podle čeho poznáme, že jsme cíle dosáhli (např. součástí cíle je tvorba plánu, nebo týmové uskutečnění nějakého rozhodnutí)
 - Aktuální/akceptovatelný (cíl se týká situace, která je aktuální)
 - Realistický – dosažitelný z hlediska účastníků (je třeba zvážit, zda lze cíle dosáhnout v rámci jedné PK)
 - Termínovaný (jak dlouho bude PK trvat)
- SP (ideálně s moderátorem, případně s KÚ) identifikuje vhodné účastníky:
 - Měly by to být služby související s případem - současní poskytovatelé služeb, potenciální poskytovatelé, u nichž je klient cílovou skupinou. Je vhodné, aby si SP ověřil předem, zda pozvané potenciální služby s cílovou skupinou, do níž klient spadá, pracují. Vhodné může být i ověření stávající kapacity služby klienta přijmout.
 - SP by měl zvážit, do jaké hloubky seznámí návazné služby s kazuistikou, vzhledem k riziku, že předem odmítnou účast na základě „problematičnosti“ či špatné pověsti klienta
 - Je nutné zvážovat přiměřený počet účastníků PK. Doporučený maximální počet všech účastníků včetně klienta je 12 (nutno brát v úvahu duševní stav klienta, kterého může větší množství lidí rozrušit). Je vhodné, aby byl za každou organizaci pozván pouze jeden zástupce (pozor, služby někdy vyšlou dva až tři zástupce a v týmu pak vzniká mocenská asymetrie). Pokud se někdo jeví podjatý, lze zvážit jeho nepřizvání k PK.
 - Doporučeno zvážit účast služby, která bude schopna vyhodnotit, zda lze situaci klienta řešit mírnějším a méně omezujícím opatřením, aby klient mohl případně zůstat ve svém přirozeném prostředí (např. terénní či ambulantní formou namísto pobytové).
 - Zvážit účast klienta. PK se souhlasem klienta, ale bez jeho přítomnosti lze pořádat, pokud to neumožňuje jeho zdravotní, psychický, mentální či akutní stav (není např. schopen vnímat dění na PK z důvodu rozumové kapacity či abúzu OPL), když je PK urgentní a klient se nemůže dostavit, když odmítne přijít, když existuje odůvodněné riziko agrese ze strany klienta. V prvně jmenovaných případech je vždy třeba zvážit, zda by nebyla možná účast klienta alespoň na části PK (pokud nerozumí, je dezorientovaný, ruší průběh PK, lze ho přizvat alespoň na začátek a zjistit jeho přání).
- SP zjistí časové a prostorové možnosti účastníků a podle nich upřesní místo a čas konání PK (doporučuje se ověřit předem telefonicky). Tato fáze je náročná, protože není snadné najít vhodný termín pro všechny účastníky. Proto je třeba počítat s tím, že pokud není PK

urgentní, může se vhodný termín najít třeba až za tři a více týdnů. Čas je třeba přizpůsobit možnostem klienta a dalších účastníků. Také je nutné předem dojednat délku trvání PK (doporuč. 90 minut, max. dvě hodiny). Ta se musí přizpůsobit množství účastníků a jejich komunikačním schopnostem. V nezbytných případech lze řešit účast klíčového aktéra s využitím videokonference.

- SP zjistí, zda všichni účastníci mohou setrvat až do konce PK, a pokud některý předem avizuje, že nemůže, je třeba společně s moderátorem podle potřeby přestrukturovat PK (například přeskupit pořadí cílů).
- SP zajistí vhodnou místnost k realizaci PK. Místnost musí mít dostatečnou kapacitu, aby se zúčastnění vešli a měla by se také přizpůsobit handicapu klienta. Lze volit různá místa – úřad, domácnost, instituce – nemocnice, službu. Existuje-li riziko agresivity klienta, mělo by být zvaženo zajištění bezpečnosti ostatních účastníků (uspořádáním místnosti, zajištěním asistence policie v budově).
- SP vytvoří písemnou pozvánku⁵ a rozešle ji všem účastníkům (lze e-mailem, poštou, osobně). Je vhodné tak učinit nejpozději 14 dní před konáním PK (v individuálních situacích může být vhodnější zasílat pozvánku s delším odstupem – např. u lékařů vzhledem k jejich časovému vytížení; v urgentních situacích může být doba mezi zasláním pozvánky a PK naopak kratší). V pozvánce by měli být jmenovitě uvedeni všichni pozvaní účastníci, aby klient věděl, kdo se k jeho situaci bude vyjadřovat a mohl případně vyjádřit svůj nesouhlas s některým účastníkem.
- SP dohlédne na to, aby byl klient na PK připraven. Nemusí tak činit sám, ale může tím někoho pověřit (zpravidla jinou službu, která s klientem spolupracuje a které klient důvěřuje). Příprava zahrnuje informování klienta o průběhu a účelu PK (aby věděl, proč se PK svolává a co ho čeká); informování o cílech PK (pokud je dostatečně kompetentní, diskutovat s ním, zda s cílem souhlasí); informování o účastnících PK (zda by přivítal ještě nějakého dalšího účastníka PK, nebo se naopak někoho obává); získání jeho písemného vyjádření, nemůže-li na PK dorazit; zjistit jeho obavy a vyvrátit je; co nechce, aby na PK zaznělo; připravit účastníky i klienta na situaci, kdyby chtěl klient v průběhu PK odejít (jak a zda bude PK dále pokračovat, kdo mu řekne výsledek, kdyby odešel; co se bude dít, když nebude chtít, aby PK dále pokračovala bez něho) a získání souhlasu⁶ klienta s konáním PK (souhlas je doporučeno získávat až poté, co je klient informován o všech aspektech průběhu PK). Je také s klientem vhodné předem domluvit, zda si bude přát přestávku a zakomponovat ji do programu.
- SP zajistí klíčové dokumenty k PK – souhlas⁷, prezenční listiny⁸.
- SP zajistí zprávy a vyjádření účastníků, kteří se nemohou dostavit osobně. Je vhodné formulovat přesné dotazy na experty (např. konkrétní otázky na sociální kompetence klienta – a nikoliv na diagnózy v případě lékařů). I experti včetně SP by měli být na PK připraveni, měli by mít situaci alespoň předběžně vyhodnocenou do míry, která je individuálně možná.
- SP a moderátor domluví formu a způsob odeslání zápisu (doporučuje se zápis bodový, nikoliv doslovný); do kdy bude zpracován (doporučen maximálně týden); kdo se k němu bude vyjadřovat; kdo ho přetlumočí klientovi, pokud nebude na PK přítomen. Existují dvě možnosti, jak zápis zpracovat:

5 Viz Příloha č. 3 - Vzor pozvánky PK

6 Viz Příloha č. 4 - Vzor Souhlasu s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů

7 Viz Příloha č. 4 - Vzor Souhlasu s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů.

8 Viz Příloha č. 5 - Vzor Prezenční listiny a prohlášení o zachování mlčenlivosti

- 1. zápis je vytištěn v rámci PK (je třeba počítat s cca 15 minutami navíc v rámci PK na společné pročtení, odsouhlasení a připomínkování zápisu, na vytištění a podpisy);
 - 2. zápis je odeslán dodatečně (SP má prostor na vyladění zápisu - opravy překlepů a chyb; zápis přepošle účastníkům; musí se domluvit, jak bude předán těm, kteří nemají e-mail; účastníci mají zpravidla max. týden na připomínkování zápisu, a pak zápis vstoupí v platnost).
 - V případě, že by někdo chtěl zápis hned, ale bude domluveno připomínkování, lze se domluvit, že dostane provizorní verzi zápisu, ale s označením zápisu, že nebyl dosud připomínkovaný ostatními.
- SP zajistí technické pomůcky (pc, flipchart a fixy; v případě, že bude zápis tisknut na místě, připojit tiskárnu).
 - SP zajistí občerstvení (postačí voda) a kapesníky.
 - SP zjistí specifika komunikace klientů či dalších osob, aby bylo zajištěno porozumění všech osob a všeho, co bylo řečeno. Pokud má klient problémy s komunikací, je vhodné předem určit osobu, která bude prostředníkem mezi týmem a klientem (ideálně někoho z týmu, kdo zná komunikační specifika klienta). Doporučuje se informovat moderátora o specifických požadavcích na komunikaci, aby se mohl také připravit.
 - SP se připraví na to, že bude mít na úvod PK úvodní slovo mezi 3 a 5 minutami, kde tým seznámí s důvody pro svolání PK, případně s klíčovými informacemi ohledně situace klienta.
 - SP může připravit na PK cedulky se jmény účastníků a názvem organizace, kterou zastupují, případně rodinným vztahem ke klientovi, aby se všichni snadno orientovali, kdo je kdo (postačí přehnutý papír formátu A4 popsaný fixou).

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Nespolupráce návazných služeb.	Vysvětlit účel a průběh PK. Kontaktovat zřizovatele služby.
Nedaří se získat souhlas klienta.	Věnovat důkladný čas přípravě klienta. Viz výše - Jak postupovat, pokud klient nedá ke svolání PK souhlas ⁹ .
SP není dobře připraven (nezjistí klíčové informace potřebné pro kvalitní vyhodnocení).	Lze využít intervize s jiným SP, který PK již svolával, s pracovníkem OSPD či s KÚ.
Nepřipravené návazné služby.	Věnovat důkladný čas přípravě služby, jasně sdělit, co od ní očekáváme v rámci PK (doporučena nejen e-mailová komunikace).

⁹ Viz Příloha č. 4 - Vzor Souhlasu s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů.

2. fáze PK – Schůzka s moderátorem bezprostředně před setkáním

3. SP a moderátor by se měli sejít na místě alespoň 20 minut před začátkem PK, aby ověřili domluvený průběh PK.
 4. Je třeba zjistit, zda nedošlo k zásadní změně situace a cíle jsou stále aktuální.
 5. Je třeba ověřit, zda zůstává totožné složení účastníků a jejich časových možností, a není třeba měnit strukturu či časový limit PK.
 6. Je třeba vyzkoušet technické pomůcky (funkční pc, píšící fixy, dostatek papíru).
 7. Měl by být probrán zasedací pořádek, kde bude sedět klient, kdo bude jeho podpůrná osoba, které účastníky není vhodné usazovat vedle sebe či proti sobě (jsou-li v konfliktu, je vhodné mezi ně usadit jinou osobu). Někdy je zasedací pořádek nutný, jindy není nutné se jím zabývat. Je vhodné zabývat se i další úpravou prostoru, pokud by mohla komplikovat průběh PK (např. nedůstojné usazení některých účastníků).
 8. Vyjasnit vedlejší role dalších účastníků týmu – pomocníků moderátora (kdo bude emoční podpora, pomáhat v komunikaci s klientem, kdo bude pomáhat při konfliktech) a účastníky při příchodu o plnění těchto rolí požádat.
- Moderátor si připravuje na flipchart časový a obsahový harmonogram PK.

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Radikální změna situace klienta.	Posoudit smysluplnost konání PK.
Moderátor nedorazí.	Naplánovat nový termín PK.
Klíčový účastník nedorazí.	Posoudit smysluplnost PK.
Klient přivede neoznámenou osobu.	Tato osoba je doplněna do prezenční listiny, musí podepsat mlčenlivost a respektovat pravidla PK.
Účastník přivede neoznámenou osobu.	Tato osoba je doplněna do prezenční listiny, pokud s její účastí klient souhlasí. Musí podepsat mlčenlivost a respektovat pravidla PK.

3. fáze PK – Úvod PK ze strany moderátora

- Moderátor se představí.
- Moderátor vymeze v cca 10 minutách účel PK, pravidla, časové nároky (potvrdit, zda všichni mohou setrvat do konce), formu a způsob doručení zápisu, ověří pozvané účastníky (zda nikdo nechybí či nepřebývá).
- Moderátor rekapituluje postup, co bude následovat, pokud bude chtít klient odejít, a ověří, zda s tím klient stále souhlasí.
- Moderátor ověří, zda všichni souhlasí se stanoveným cílem, který je formulován v pozvánce.
- V souvislosti se zápisem upozorní moderátor účastníky, aby do zápisu nepřidávali informace, které nezazněly, nebo naopak nemazali informace, které padly (vyjadřovat se pouze k nepřesnostem).
- Moderátor sdělí účastníkům, kde jsou toalety.
- Moderátor vyzve účastníky, aby se stručně představili (jméno a příjmení, soukromá nebo profesní role v situaci).

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Některý z účastníků chce průběh PK nahrávat. ¹⁰	Ověřit, zda s tím souhlasí soukromé osoby (klient, rodina, přizvané osoby). Pokud by některá ze soukromých osob nesouhlasila, není nahrávání možné. U členů týmu zastupujících profesní organizace se souhlas očekává, protože klienti mají právo nahrávat úřední jednání.
Některý z účastníků nesouhlasí se stanoveným cílem PK.	Je vhodné zjistit jeho návrh změny cílů a spolu s týmem diskutovat smysluplnost změny cílů. Pokud nedojde ke konsensu, rozhoduje svolavatel.

¹⁰ Viz poznámka 4 na str. 5

4. fáze PK - Úvodní slovo SP - svolavatele, případně iniciátora

(doporučeno mezi cca 3 až 5 minutami)

9. SP ocení, že všichni přišli a věnují čas situaci klienta.
10. SP strukturovaně shrne situaci - proč byla svolána PK, co bylo uděláno předtím a co očekáváme od PK, aby se situace posunula dál.
11. Lze zakomponovat i úvodní slovo iniciátora s odůvodněním, proč PK inicioval.

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Stručnost nebo nadbytečnost informací.	SP (případně iniciátor) by se měli na úvodní slovo předem připravit a zvážit, které informace jsou podstatné na úvod a které by měly zaznít až v průběhu PK.
Úvodní slovo je pouze negativně zaměřené.	SP v rámci přípravy hledá i silné stránky klienta

5. fáze PK – Průběh PK dle stanovených cílů

5a) Vyhodnocení situace klienta:

- Průběh PK řídí moderátor dle harmonogramu, stanovených cílů a kroků
- V případě nejasností se moderátor obrací na SP (ten má rozhodující slovo, které moderátor respektuje).
- Pokud se objeví potřeba změny, doplnění či redukce cílů, obrací se moderátor na SP (ten má rozhodující slovo, které moderátor respektuje).
- Zpravidla se v rámci prvního cíle popisují a vyhodnocují vnímané potřeby klienta či rizika (ohrožující klienta nebo ze strany klienta k jeho okolí) ze strany týmu.
- Při vyhodnocení rizik lze využít například škálu „*intenzity rizika*“ (vysoké, střední, nízké) v kombinaci s „*aktuálností rizika*“ (aktuální, potencionální).

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Účastníci hovoří příliš dlouho, nebo k něčemu jinému.	Je odpovědností moderátora účastníky zastavit či přesměřovat k tématu.
Účastník (návazná služba) sdělí, že klient není jejich cílová skupina.	Buď na PK přizvat KÚ, který zná registrace služeb, nebo by si měl SP registraci nastudovat. Pokud se podle registrace jeví, že klient je cílovou skupinou služby, měl by být (ideálně KÚ) vyzván, aby odmítnutí odůvodnil.
Objeví se důležitější potřeby či rizika.	Ověřit se členy týmu smysluplnost cíle, případně možnost jeho přeformulování.
Ostrá výměna názorů.	V případě takového rizika mu lze předcházet zasedacím pořádkem účastníků. Předem je domluven člen týmu, který slouží jako tlumič emocí.
Klient nedostává dostatek prostoru k představení vlastního pohledu.	Svolavatel na to moderátora upozorní.
Nestíhá se.	Moderátor konzultuje se svolavatelem, jak má postupovat (prodloužit, naplánovat další PK, rezignovat na plán – lze dotvořit bez PK).
Klient v průběhu PK odejde.	Postup stejný jako u nesouhlasu (je vhodné to ošetřit předem a mít s klientem dojednáno, jak se má postupovat, pokud odejde).
Pokud se moderace odchyluje od cíle, nebo by se měla ubírat jinam.	Svolavatel na to moderátora upozorní.

Účastník ruší průběh PK.	Moderátor upozorní účastníka na pravidla PK. Pokud daný účastník nerespektuje upozornění, rozhodnou účastníci společně o dalším pokračování PK.
--------------------------	---

5b) Tvorba plánu:

- Plán by měl stanovovat: kdo, co udělá, jak, do kdy, kdy a jakým způsobem se bude vyhodnocovat (termín další PK), co bude následovat, pokud se nebude dařit plán naplňovat.
- Plán musí naplňovat kritéria SMART (viz výše) a tato kritéria by měla být v rámci tvorby ověřována.
- V rámci plánu je třeba vyjasnit informační kanály mezi účastníky (o čem a jak budou informováni). Klient musí s předáváním informací souhlasit, což je třeba v rámci PK ověřit. Pokud je úkol v plánu jednoho účastníka podmíněn úkolem pro jiného účastníka, bude stanoveno, jak budou informace mezi nimi předány.
- Z plánu by mělo vyplývat, kdo bude kontrolovat plnění úkolů. Touto osobou by měl být SP jako case manager.
- V rámci tvorby plánu je vhodné jako techniku vyhodnocení zvážit možnost svolání další PK (zvážit její vhodnost ve srovnání s dalšími technikami vyhodnocení - např. případové setkání týmu bez moderátora, individuální vyhodnocování svolavatelem a informováním členů týmu).

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Plán není pro klienta realistický.	Průběžné ověřování kritérií SMART při tvorbě plánu.
Situace nemá řešení (zpravidla není dostupná návazná služba).	Výstupem bude upozornění odpovědného orgánu (samosprávy, krajského úřadu, MPSV) na mezeru v síti.
Účastníci se neshodnou na řešení.	Zásadní je stanovisko klienta. Pokud není schopen učinit přiměřené rozhodnutí, je třeba se řídit právem (viz výše - Jak postupovat, pokud klient nedá ke svolání PK souhlas). Volba řešení nemusí být nutně demokratický proces. Sociální práce probíhá v kontextu pomoci a kontroly, takže lze v odůvodněných případech vytvořit plán v rozporu s názorem klienta.

6. fáze PK – Závěrečné vyhodnocení

- Probíhá rekapitulace plánu (čte zapisovatel, který má zapsaný plán před sebou).
- Všichni zúčastnění se stručně vyjádří k tomu, jak hodnotí přínos PK (především plán).

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Někdo řekne, že plán nemůže plnit (např. služba si uvědomí, že klient není její cílová skupina; klient nechce plán plnit).	Je třeba si uvědomit, že taková situace nenastala vinou SP a že znehodnocení výsledků PK je odpovědností dané osoby. Moderátor prodiskutuje se svolavatelem, jak postupovat dál (další PK, prodloužení PK, individuální postup, případové setkání bez moderátora).
Někdo otevře nové zásadní téma.	Moderátor prodiskutuje se svolavatelem, jak postupovat dál (další PK, prodloužení PK, individuální postup, případové setkání bez moderátora).
Ve fázi připomínkování někdo plán zpochybní.	Existuje několik možností, jak tuto situaci řešit: <ol style="list-style-type: none">1. K této otázce se vyjadřují i ostatní účastníci, kteří mohou zaujmout stanovisko, že cíl byl naplněn. Pak se zpochybňující stanovisko pouze zanesou do zápisu.2. I ostatní účastníci podpoří stanovisko, že cíl nebyl naplněn. Pak se konstatuje, že PK nenaplnila cíl, a hledá se další způsob, jak cíl naplnit (další PK, prodloužení PK, individuální postup, případové setkání bez moderátora).

7. fáze PK – Úkoly po skončení PK

- Všem členům týmu je doručen zápis¹¹ způsobem, jak bylo domluveno ve 3. fázi.
- SP průběžně kontroluje plnění úkolů, které byly součástí plánu, a informuje o tom účastníky PK dle toho, jak bylo domluveno ve fázi 5b.
- Dozvuky PK – někdy se řešení objeví až po PK – mohou být i pozitivní nápady.

Možné obtíže této fáze a vyplývající doporučení:

Obtíž	Doporučení
Někdo zápis doplní o něco, co nezaznělo na PK.	Je vhodné členy týmu předem upozornit, že pokud někoho něco užitečného napadne po PK, aby to nebylo řešeno skrze zápis, ale se svolavatelem.
Někdo smaže něco podstatného z PK.	Předem účastníky upozornit, že svolavatel nemůže takový zásah akceptovat. Je rozeslán původní zápis.
Člen týmu (klient, expert) pověřený konkrétními úkoly vyplývajícími z plánu tyto úkoly neplní.	SP by měl na plnění úkolů dohlížet, připomínat a vyžadovat naplnění úkolů. Pokud ani to nepomůže, je třeba hledat nový postup.
SP či jiná osoba pověřená kontrolou plnění úkolů neplní tuto roli.	Členové týmu by na neplnění kontrolní role SP měli upozornit nadřízeného SP či metodický orgán.
Situace se vyvinula jinak, než jak bylo naplánováno.	Děje se tak poměrně často. SP by v takovém případě měl ostatní účastníky upozornit, že se situace změnila, a měl by je informovat, jaký bude další postup.

¹¹ Viz Příloha č. 6 - Vzor zápisu z PK

Přílohy:

Příloha č. 1: Situace indikované na svolání PK:

Příloha č. 2: Právní rozbor

Příloha č. 3: Vzor Pozvánky PK

Příloha č. 4: Souhlas s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů

Příloha č. 5: Vzor Prezenční listiny a prohlášení o zachování mlčenlivosti

Příloha č. 6: Vzor zápisu z PK

Autoři:

Simona Abrahámová, Lenka Bičišťová, Simona Dolková, Ivana Jančová, Radka Janebová, Jiří Kotala, Zuzana Machová, Jindra Pavlišová, Martina Smudková, Vlasta Svobodová, Tereza Tichá, Barbora Vídeňská, František Vogl.

Přílohy:

Příloha č. 1: Situace indikované na svolání PK:

- Klient požádá o svolání PK, či má takovou zakázku, která svolání PK indikuje (např. klient s duševním onemocněním požádá sociálního pracovníka o pomoc s hledáním bydlení).
- Sociální pracovníce chce motivovat klienta k určitému jednání (např. klienta, který náhle přišel k větším finančním prostředkům, chce s pomocí dalších participantů motivovat k tomu, jak skrz tyto prostředky řešit situaci bydlení).
- Sociální pracovníce vnímá, že určitá osoba (klient) svým jednáním zásadně ohrožuje osoby ve svém okolí (např. duševně nemocný klient, který terorizuje sousedy).
- Sociální pracovníce vnímá, že určitá osoba (klient) je ohrožován osobami ve svém okolí (např. podezření na týrání seniora rodinou).
- Sociální pracovníce vnímá, že určitá osoba (klient) ohrožuje samu sebe (např. klient s počínající demencí nebere léky, což vede k řadě rizik).
- Sociální pracovníce vnímá, že určitá osoba (klient) je ohrožována nedostatkem či absencí institucionální pomoci (např. pro osobu s duševním onemocněním s kombinací s tělesným postižením, není dostupné bydlení).
- Sociální pracovníce vnímá určité riziko situace, ale nemá dostatek informací, aby toto riziko posoudila (např. klient s počínající demencí nebere léky, ale není jasné, jaká rizika z toho plynou).
- Sociální pracovníce si není jistá, jak dále postupovat u konkrétního klienta (např. sociální rizika plynoucí z diagnózy Alzheimerovy choroby mohou vést k různým možnostem postupu).
- Sociální pracovníce potřebuje učinit uvážlivé zásadní rozhodnutí, které může vést k omezení klientových práv (např. zvážit, zda dát k soudu návrh na omezení svéprávnosti).
- Sociální pracovníce potřebuje zjistit, jaká je nabídka podpory ze strany formálních i neformálních sítí (např. u seniora ztrácejícího soběstačnost je třeba zjistit možnosti pomoci, aby mohl co nejdéle setrvat doma).
- Sociální pracovníce potřebuje zjistit, jaké konkrétní služby jsou ze strany participujících subjektů poskytovány a na jakých cílech se pracuje (např. u klienta s vícířem znevýhodněními – psychiatrickým, tělesným a závislostí - je třeba zjistit, jaké subjekty zde pracují a na jakých cílech).
- Sociální pracovníce chce naplánovat takovou podporu služeb, aby nedocházelo k jejich dublování, či naopak výpadkům uspokojování určitých potřeb (např. u klienta s vícečetnými znevýhodněními – psychiatrickým, tělesným a závislostí – je třeba naplánovat, kdo na čem bude do budoucna pracovat).
- V lokalitě vznikl nějaký sociální problém, který je třeba analyzovat a pokrýt službami (např. se zde objevilo náhle vícířo osob, které zneužívají návykové látky a ohrožují své okolí).

Příloha č. 2: Právní rozbor

PRÁVNÍ ROZBOR VYBRANÝCH OTÁZEK SOUVISEJÍCÍCH S REALIZACÍ PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ

Předmětem právního rozboru jsou otázky související s pořádáním případové konference, otázky ochrany osobních a citlivých údajů v těchto případech a otázka mlčenlivosti. Právní rozbor byl vypracován v rámci individuálního projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb a byl financován z OPZ, individuální projekt Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji V. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0001784.

1. Případové konference a zdroje interpretace

Případové konference se tradičně se pojí s ochranou ohrožených dětí¹² a existující právní úprava případových konferencí se týká primárně sociálně-právní ochrany dětí. V právní rovině případové konference upravuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen "ZOSPD), konkrétně § 38 odst. 2, písm. f) stanoví kompetenci komise pro sociálně-právní ochranu dětí pořádat případovou konferenci. Tato kompetence byla do zákona vložena novelou č. 401/2012 Sb., s účinností od 1. 1. 2013. Ustanovení § 10 odst. 3 písm. e) ZOSPD upravuje působnost úřadu obce s rozšířenou působností pořádat případové konference, přičemž tato působnost je formulována jako "povinnost" a týká se řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin. Za ohrožené děti se považují děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana podle § 6 zákona č. 359/1999 Sb. To, že zákon svěřuje tuto povinnost obci s rozšířenou působností nelze vykládat restriktivně tak, že případové konference může pořádat pouze a výlučně tato veřejnoprávní korporace.¹³ Na toto ustanovení následně navazuje § 14 odst. 2, písm. b) a c), který upravuje specifickou povinnost uspořádat případovou konferenci v případě podání návrhu k soudu ve věcech definovaných v § 14 odst. 1 ZOSPD.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen "ZoSS"), ani prováděcí předpis k ZoSS se o pořádání případových konferencí nezmiňují, což lze označit za nedostatek. Navzdory chybějícím specifickým pravidlům pro pořádání případových konferencí ve vztahu k jiným cílovým skupinám, než jsou ohrožené děti, lze dovodit základní pravidla ze tří zdrojů.

Za první případová konference představuje nástroj sociální práce¹⁴, někdy se v literatuře označuje i jako "metoda" sociální práce¹⁵. Sociální práci vykonává podle § 92 písm. a), b) a d) ZoSS také obecní úřad obce s rozšířenou působností, přičemž činnosti sociální práce na území svého správního obvodu koordinuje podle § 93 písm. c) krajský úřad. Případová konference jakožto nástroj sociální práce je rozpracována především v Doporučeném postupu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/2012 MPSV k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech (dále jen doporučený postup MPSV č. 1/2012). Podle této metodiky představuje případová konference *operativní formu řešení určitého problému, plánované a koordinované multidisciplinární setkání odborníků, kteří s klientem pracují ve své každodenní praxi a doprovázejí je při řešení jeho obtížné životní situace.*

Za druhé je na místě v situaci, kdy ZoSS určitý nástroj sociální práce a jeho použití výslovně nereguluje, použít analogii jako interpretační metodu výkladu mezery v právu, a to konkrétně v tomto případě tzv. *analogii iuris*, kdy bude řešení *konstruováno buď na základě*

12 Viz, MPSV. Manuál k případovým konferencím, 2011, zejména historický a teoretický exkurz, s. 8-14.

13 Viz Macela, M, et al. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Komentář. Praha: Wolters, 2015.

14 MPSV. Doporučený postup č. 1/2012, s. 12; MPSV, Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 14.

15 Macela, M, a kol. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Komentář. Praha: Wolters, 2015.

využití právních principů, nebo hledání aplikace v rámci celého právního řádu takového zákona, který je co do svojí povahy nejbližší, na řešenou skutkovou podstatu.¹⁶ Tímto zákonem bude v našem případě již citovaný ZOSPD, přičemž budeme vycházet z manuálu MPSV k případovým konferencím z roku 2011 a přiměřeně i ze směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21 ze dne 17. září 2013. A za třetí, jelikož je případová konference velmi úzce spjata s otázkou mlčenlivosti a ochrany osobních údajů, je potřebné základní procesní pravidla pořádání případové konference konstruovat s ohledem na právní úpravu obsaženou v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen “ZOOU”).

2. Náležitosti svolání případové konference se souhlasem klienta

Žádný právní předpis neupravuje náležitosti svolání případové konference se souhlasem klienta. Lze nicméně vyjít z doporučení MPSV k případovým konferencím v případě sociálně-právní ochrany dětí a z požadavků ZOOU. Mezi základní náležitosti patří písemný souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, prohlášení o mlčenlivosti a zápis z případové konference.

Písemný souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů: Poskytne klient před zahájením samotné případové konference. Podle § 6 ZOOU by měl být souhlas udělen písemně, přičemž klient musí být informován o tom komu (jakému správci), pro jaký účel zpracování (případová konference), k jakým osobním údajům a na jaké období je souhlas dáván. Toto tvoří obsah souhlasu. Je také vhodné, aby klient byl informován o tom, kdo další může k jeho osobním údajům mít přístup.

Souhlas může být klientem také kdykoli odvolán (viz § 5 odst. 4 ZOOU). V případě, že je klient omezen ve svéprávnosti, poskytne souhlas i jeho opatrovník. Chybějící souhlas opatrovníka ale v žádném případě neznamená automaticky neplatnost souhlasu, protože lze postupovat s přihlédnutím k § 64 a § 65 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Klient, resp. i jeho opatrovník, jsou současně informováni o tom, za jakým účelem budou informace získány a zpracovány, po jaké časové období, komu mohou být informace poskytnuty i o svém právu určité údaje neposkytnout.

Prohlášení o mlčenlivosti: Závazek mlčenlivosti vyplývá zaměstnancům obcí a krajů, zaměstnancům státu a poskytovatelů sociálních služeb přímo ze zákona, konkrétně z § 100 odst. 1. ZoSS v ustanovení § 100 odst. 2 dále upravuje povinnost mlčenlivosti i ve vztahu k přizvaným odborníkům, avšak pouze účastnicím se inspekcí nebo při poskytování sociálních služeb jako dobrovolníci. Povinnost mlčenlivosti při práci s osobními údaji obsahuje rovněž § 14 a § 15 ZOOU. Doporučuje se, aby všichni účastníci případové konference, a to i osoby, které mají povinnost mlčenlivosti uloženou zákonem, podepsali samostatné prohlášení o mlčenlivosti před zahájením případové konference.

Zápis: Z případové konference je učiněn zápis, který obsahuje zejména místo, datum označení cíle, který je předmětem případové konference, údaje o účastnících případové konference (tzn. Jméno, příjmení, označení instituce, za kterou vystupují), vylíčení průběhu případové konference a stanovení konkrétních úkolů, včetně termínů jejich plnění a podpis úřední osoby, která záznam vyhotovila. V zápise se výslovně uvede, že případová konference byla svolána se souhlasem klienta.

Obsah zápisu z případové konference v případě orgánu sociálně-právní ochrana dětí upravuje čl. 6 odst. 4 směrnice MPSV č. 2013/26780-21 ze dne 17. září 2013 a tato směrnice je pro naše účely přiměřeně aplikovatelná. Podle tohoto ustanovení protokol o případové konferenci musí obsahovat náležitosti podle § 18 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, podle kterého protokol obsahuje zejména místo, čas a označení úkonů, které jsou

16 Viz, mutatis mutandis, rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 2 As 16/2007-110.

předmětem zápisu, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, vylíčení průběhu předmětných úkonů, označení správního orgánu a jméno, příjmení a funkci nebo služební číslo oprávněné úřední osoby, která úkony provedla. Údaji umožňujícími identifikaci fyzické osoby se rozumějí jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jiný údaj podle zvláštního zákona. **Zákon ani jiný předpis nestanoví vyčerpávajícím způsobem obsah zápisu z případové konference.** Co se týče údajů o přítomných osobách, jedná se především o jméno a příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, případně jiný údaj. Pokud jde o anonymní případovou konferenci, je klient neoznačen, případně označen způsobem respektujícím pravidla pro anonymní údaj, tedy způsobem neumožňujícím osobu klienta identifikovat.

2. Svolání případové konference bez souhlasu klienta

Svolání případové konference bez souhlasu klienta má dvě základní varianty, klient souhlas nedá, protože není schopen souhlas vyslovit, anebo klient s případovou konferencí výslovně nesouhlasí. Základní premisa je, že s ohledem na účinnost případové konference je vhodné ji konat na základě zakázky od klienta a tedy s jeho souhlasem i účastí. Doporučený postup č. 1/2012 MPSV výslovně počítá také s tím, že případovou konferenci je možné konat také bez účasti klienta a myslí také na situaci, kdy klient odmítne pro konání případové konference dát souhlas s užíváním svých osobních údajů (také s. 18-19 metodického doporučení MPSV č. 2/2010 k postupu orgánů sociálně právní ochrany dětí při případové konferenci). Obdobně v případě dětí manuál MPSV z roku 2011 počítá i s neúčastí klienta, přičemž dokonce uvažuje nad tím, že svolavatel se může ze závažných důvodů rozhodnout klienta nepřizvat, ale vždy má povinnost o setkání a jeho průběhu klienta informovat a nabídnout mu možnost se k situaci vyjádřit alespoň zprostředkovaně.¹⁷ Odpověď na první a stěžejní otázku, tedy jestli lze případovou konferenci svolat i bez souhlasu klienta, je velmi komplikovaná, protože se dotýká samotné podstaty filozofie sociální práce s dospělými klienty a dilematu, jestli a pokud ano, tak v jakém rozsahu zajišťovat sociální práci i proti vůli dospělého klienta. Vyjdeme-li z platného znění ZoSS, konkrétně z § 92 písm. a) ZoSS, a ze schváleného znění nového § 91a ZoSS, který bude upravovat tzv. detenci v sociálních službách, tak bude odpověď kladná. Zároveň je ale potřeba zdůraznit, že pro takovýto postup zákon vyžaduje existenci vážných důvodů. Také případovou konferenci tedy je možné svolat bez souhlasu klienta, případně proti jeho vůli, v případě, že pro tento postup má svolavatel závažné důvody. Co je vážným důvodem předpisy nestanoví, lze však vycházet z § 91a ZoSS ve spojení s § 92 písm. a) ZoSS a přiměřeného užití § 55 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník¹⁸. V takovém případě můžeme za vážné důvody označit **reálné riziko závažné újmy, zejména na životě, na zdraví či na majetku a zároveň nezbytnou podporu a pomoc nelze zajistit jinak.**¹⁹

Ve vztahu k ochraně osobních údajů, v případě, že je případová konference svolána bez souhlasu klienta, je na místě ji konat anonymně. Během anonymní případové konference účastníci nezískají osobní údaje klienta, tj. žádné údaje, pomocí kterých je možné klienta přímo nebo nepřímo identifikovat ve smyslu § 5 písm. a) ZOOU. Právě nutnost při případové

¹⁷ MPSV, Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 16.

¹⁸ Inspiraci může být např. z § 55 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který sice ve zcela jiném kontextu, ale zároveň aplikovatelně i na naši situaci, používá pojmosloví "závažná újma". Tou je myšlena reálná újma na zájmech člověka (život, zdraví, majetek, apod.). Zároveň toto ustanovení obsahuje zásadu subsidiarity, tedy, že pravidlo, že je možné nástroj použít, pokud nepostačí mírnější opatření.

¹⁹ Musíme upozornit, že ambicí tohoto materiálu není vyčerpávajícím způsobem podat argumenty v prospěch sociální práce proti vůli klienta. Naším cílem bylo při chybějící zákonné úpravě učinit pro praxi přijatelný právní argument.

konferenci pracovat s osobními údaji klienta je primární legislativní bariérou případného nesouhlasu nebo neúčasti klienta na případové konferenci. Pro stanovení podmínek, za kterých se případová konference může konat, je vhodné vycházet z podmínek stanovených v ZOOU. V případě, že klient nesouhlasí se zpracováním svých osobních údajů, nabízí ZOOU v § 5 odst. 2 písm. a) výjimku, kdy souhlasu klienta se zpracováním jeho osobních údajů není potřeba v případě, že tyto údaje jsou nezbytné pro dodržení právní povinnosti správce, např. obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Takovouto povinností může být zejména povinnost vyplývající z § 92 písm. a) ZoSS zajistit pomoc osobě, které není poskytována sociální služba a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, a to v nezbytném rozsahu. Neboť však tato právní povinnost je formulována velmi obecně, v praxi je nutné být velmi obezřetný, zda zpracování osobních údajů během případové konference je skutečně nutné pro naplnění tohoto zákonem stanoveného účelu. **V takovém případě je možné osobní údaje klienta užít při respektování soukromého života klienta v naprosto nezbytném rozsahu nutném pro dosažení kýženého účelu.**²⁰

V případě, že lze zákonem stanovenému účelu dosáhnout konáním případové konference anonymně, **je nutno vždy využít tuto variantu.** V praxi je přitom pravděpodobné, že konání anonymní případové konference je schopno potřebu konzultovat situaci klienta s dalšími odborníky v různých oblastech naplnit.²¹ Za anonymní údaj označuje § 4 písm. c) ZOOU takový údaj, který buď v původním tvaru, nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitému subjektu údajů. Anonymním údajem *není* základní identifikační znaky uživatele, jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození apod. Může jím být například přidělené číslo bez uvedení další specifikace klienta.²²

Aplikujeme-li výše uvedené na hypotetickou situaci, kdy klient s psychosociálním postižením s případovou konferencí nesouhlasí, protože nemá důvěru v sociálního pracovníka, který má naopak vážné obavy o zhoršující se zdravotní stav klienta, prvním východiskem je, že zásadou konání případových konferencí není nezbytně souhlas nebo účast klienta (jakkoli je to vzhledem k povaze a účelu této formy sociální práce vhodné). Zároveň, ale pro sdílení informací je důležité zpracovávání osobních údajů, které podléhá souhlasu dotčené osoby. V případě, že na zpracování osobních údajů nedopadá restriktivně interpretovaná výjimka, kdy je zpracování osobních údajů nezbytné pro plnění právní povinnosti úřadu, nelze osobní údaje klienta využívat, ukládat ani jinak šířit. V takovém případě lze konat případovou konferencí anonymně, a to od počátku. To samozřejmě např. nebrání tomu, aby svolavatel následně po konzultaci situace a doporučení ostatních účastníků, podložených zápisem z konference, volil např. i cestu návrhu na omezení svéprávnosti.

Pokud je klientem již dán souhlas se zpracováním osobních údajů (dle výše uvedených kritérií) také pro účely případové konference, které se klient nebude účastnit v rozsahu požadovaném pro konání případové konference, jeho neúčast na případové konferenci není překážkou pro její konání. Protože sociální pracovník pověřeného úřadu je vázán mlčenlivostí podle § 100 ZoSS i podle § 14 a § 15 ZOOU, může tyto osobní údaje sdílet s dalšími pověřenými osobami stejného zaměstnavatele, které jsou také vázány mlčenlivostí na základě smlouvy se zaměstnavatelem, případně s takovými osobami, které jsou k mlčenlivosti vázány

20 K tomu více viz Kučerová, A. a kol. Zákon o ochraně osobních údajů. Komentář. Praha, C. H. Beck, 2012, s. 136 - 137.

21 Blíže viz doporučený postup č. 1/2012 MPSV, s. 18 - 19.

22 Anonymním údajem tak může být např. pořadové číslo telefonického hovoru od data poskytování služby odděleno datem telefonického hovoru a uvedením pohlaví volajícího bez uvedení další specifikace uživatele nebo zájemce o sociální službu (TKI_12345_20_5_2011_M).

zákonem.²³ V případě, že klient s případovou konferencí souhlasí a se jí i účastní, ale v průběhu se rozhodne odejít a požádá svolavatele o ukončení konference, je na rozhodnutí svolavatele, jestli posoudí neúčast klienta jako překážku v pokračování konference, protože platí, že případovou konferencí je možné uskutečnit i bez účasti, resp. souhlasu klienta (viz výše). V takovém případě je však nezbytné posoudit, zda klient také odvolal svůj souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely případové konference. V takovém případě je možné v případové konferenci pokračovat pouze anonymně, tj. za nezaznamenávání osobních údajů klienta do zápisu z případové konference, případně za naplnění výše popsané výjimky podle § 5 odst. 2 ZOOU. Podle našeho názoru by se navíc mělo jednat o výjimečné situace.

Domníváme se, že velmi důležitým aspektem případové konference je pro klienta její předvídatelnost, tzn. i vědomost o tom, jak bude konference probíhat, co je jejím cílem a že má rovněž právo konferenci opustit či odvolat udělený souhlas se zpracováním osobních údajů. Zároveň bude důležité, že poučení se bude týkat i možnosti pokračovat v případové konferenci, budou-li splněny výše uvedené předpoklady i poté, co se rozhodne konferenci opustit.

4. Mlčenlivost

Povinnost mlčenlivosti je upravena primárně v § 100 ZOSS a §§ 55, 64 odst. 1 písm. a) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a ve vztahu k pověřeným zaměstnancům zpracovatele osobních údajů (tj. pověřeným zaměstnancům obecního nebo krajského úřadu) také § 14 a § 15 ZOOU. Ustanovení zakládají povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, resp. zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při rozhodování o dávkách nebo v přímé souvislosti s ním. Tato povinnost přitom trvá i po skončení pracovního vztahu. Tato povinnost samozřejmě není absolutní, ale může být v mnoha případech prolomena. Situace, kdy lze prolomit povinnost mlčenlivosti, upravují oba zákony obdobně a obecně lze tyto případy rozdělit na **dva základní důvody**, a to: a) v důsledku projevu vůle té osoby, ke které se informace podléhající mlčenlivosti vztahují, a b) v důsledku ustanovení zákona.

a) Projev vůle klienta

Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. To znamená, že klient může samostatně zprostit konkrétního zaměstnance povinnosti mlčenlivosti, přičemž takovéto zproštění musí mít písemnou formu. **Zároveň z tohoto písemného zproštění by měl být zřejmý rozsah, to znamená, na které údaje daného uživatele se toto zproštění vztahuje, například adresa či jméno nebo jiné údaje a mělo by být uvedeno, proč k zproštění dochází, resp. pro jaký účel.** Není-li schopen člověk, který je plně svéprávný a nemá ani opatrovníka bez omezení svéprávnosti takový projev vůle učinit, například z důvodu zhoršeného zdravotního stavu, nelze tímto způsobem postupovat. V případě, že jde o člověka omezeného ve svéprávnosti, bude záležet na rozsahu omezení svéprávnosti podle výroku soudu. S největší pravděpodobností bude omezení formulováno tak, že se nebude týkat projevu vůle ohledně zproštění mlčenlivosti. V takovém případě nelze nahradit souhlas uživatele souhlasem opatrovníka, ale souhlas může dát samotný člověk pod opatrovnictvím. Zároveň je nutné upozornit na to, že jde-li o tzv. osobní údaje, hrozí v případě porušení mlčenlivosti trestněprávní odpovědnost. Co se považuje za osobní údaj, definuje § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, tak, že jde o jakoukoliv informaci týkající

23 Souhlasně také doporučený postup č. 1/2012 MPSV a metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci.

se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. Podle § 180 odst. 2 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, trestného činu neoprávněného nakládání s osobními údaji se může dopustit i ten, kdo **byť i z nedbalosti**, poruší státem uloženou nebo uznanou povinnost mlčenlivosti tím, že neoprávněně zveřejní, sdělí nebo zpřístupní třetí osobě osobní údaje získané v souvislosti s výkonem svého povolání, zaměstnání nebo funkce, a způsobí tím vážnou újmu na právech nebo oprávněných zájmech osoby, již se osobní údaje týkají.

b) Prolomení mlčenlivosti na základě zákona

Mlčenlivost lze prolomit s ohledem na ustanovení jiného zákona, a to zejména a) zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (dále jen "o. s. ř."), a b) zákona č. 141/1961 Sb., trestní řád (dále jenom „TŘ“). Samostatně pak zákon o sociálních službách řeší prolomení mlčenlivosti ve vztahu k orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kdy už jde o povinnost poskytovatele sociálních služeb podle § 100a ZoSS.

ZoSS i zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, odkazují výslovně na § 128 o. s. ř. Toto ustanovení upravuje povinnosti každé osoby na dotaz sdělit soudu skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí. Odmítnout sdělení těchto skutečností pak může učinit jen ten, kdo by tak mohl učinit jako svědek, tedy kdyby způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobám blízkým. I při sdělování informací na žádost soudu v tomto ohledu je třeba respektovat mlčenlivost u těch skutečností, u nichž je zákonem stanovena nebo státem uznávaná povinnost mlčenlivosti. Uvedené ovšem neznamená, že by oslovený zaměstnanec mohl na výzvu soudu zcela nereagovat. Bude potřeba, aby v odpovědi soudu konkrétně vysvětlil, jaké důvody jej vedou k odepření informace a zvážit, které údaje lze soudu sdělit a v jaké podobě s ohledem na naplnění účelu soudního řízení.

Ohledně povinnosti Spolupráce s orgány činnými v trestním řízení²⁴, ta vyplývá z § 8 odst. 1 TŘ, podle něhož jsou „*státní orgány a právnické a fyzické osoby povinny bez zbytečného odkladu, a nestanoví-li zvláštní předpis jinak, i bez úplaty vyhovovat dožadáním orgánů činných v trestním řízení při plnění jejich úkolů.*“ Toto obecné ustanovení je pak blíže konkretizováno povinností podat vysvětlení podle § 158 odst. 3 TŘ a povinností svědčit podle § 97 TŘ.

ZoSS ani zákon o pomoci v hmotné nouzi neobsahují podmínky, za nichž lze informace, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti, sdělovat orgánům činným v trestním řízení. Odkazují v této věci na trestní řád, konkrétně na § 8. Podle § 8 odst. 5 TŘ „*informace, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, lze pro trestní řízení vyžadovat po předchozím souhlasu soudce*“. Soudce rozhodne usnesením, proti němuž nejsou přípustné žádné opravné prostředky. Pokud rozhodne tak, že povinnost mlčenlivosti má být v daném případě prolomena, zároveň vymezí, v jakém nezbytném rozsahu. Jestliže soudce souhlas nedá, osoba vázaná mlčenlivostí nesmí údaje o klientech sdělovat a tyto informace nesmí být orgány činnými v trestním řízení ani vyžadovány.

Existují však také situace, v nichž pro prolomení povinnosti mlčenlivosti není potřeba ani souhlasu klienta ani souhlasu soudce. Toto může nastat ve třech případech:

Když se osoba vázaná mlčenlivostí hodnověrným způsobem²⁵ dozví, že někdo spáchal některý z trestných činů vypočtených v § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník (dále jen

24 Orgány činnými v trestním řízení jsou soud, státní zástupce a policejní orgán, pokud provádějí úkony trestního řízení.

25 Při výkladu tohoto znaku je třeba vycházet z konkrétních okolností případu, např. z důvěryhodnosti zdroje, z něhož měla informace pocházet, z okolností a podmínek, za kterých měl zdroj tuto informaci poskytnout,

“TZ”). **V takovém případě se totiž sama osoba - zaměstnanec vystavuje nebezpečí trestního stíhání pro trestný čin neoznámení trestného činu.** Tato oznamovací povinnost, která prolamuje povinnost mlčenlivosti, se však vztahuje pouze na nejzávažnější trestné činy, jakými jsou např. vražda, těžké ublížení na zdraví či v souvislosti s poskytováním sociálních služeb v úvahu připadající i týrání svěřené osoby.

Když se osoba vázána mlčenlivostí hodnověrným způsobem dozví, že jiný připravuje nebo páchá některý z trestných činů vymezených v § 367 TZ. **V tomto případě má tato osoba povinnost překazit tento trestný čin.** Překazit trestný čin lze použitím fyzického násilí, psychickým působením, vytvořením technické překážky znemožňující spáchání činu, varováním osoby, která má být trestným činem poškozena, či včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu. I zde se povinnost překazit trestný čin vztahuje pouze k závažným trestným činům, nicméně jejich výčet je širší než u neoznámení trestného činu a zahrnuje např. i zabití, loupež, znásilnění, pohlavní zneužití, či trestný čin nedovolené výroby a jiného nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy.

A do třetice se nelze povinnosti mlčenlivosti dovolávat při vyřizování dožádání orgánu činného v trestním řízení o trestném činu, kde **tato osoba je současně oznamovatelem trestného činu.** Jinými slovy, jakmile již osoba oznámila trestný čin, nemůže se následně dovolávat povinnosti mlčenlivosti.

Dokument byl vypracován:
Mgr. Šárka Dušková
JUDr. Maroš Matiaško, LL.M.

z obsahu a formy informace atd. ŠÁMAL, Pavel a kol. Trestní zákoník II. § 140 až 42. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 3362.

Příloha č. 3: Vzor Pozvánky PK

Hlavička organizace svolavatele

Pozvánka na případovou konferenci

Vážení,

protože vás vnímáme jako osoby, které buď mohou pomoci dobře popsat a vyhodnotit nepříznivou sociální situaci paní/pana, nebo přijít s novými a užitečnými možnostmi řešení, pomoci či podpory, dovoluujeme si vás pozvat na případovou konferenci.

Datum:	
Čas (od - do):	
Místo (adresa, místnost):	
Moderátor/ka:	
Cíle PK:	
Svolavatel PK (jméno a příjmení, telefon, e-mail):	
Na konferenci jsou zváni (jméno a příjmení, organizace či vztah k osobě, v jejímž zájmu je svolána PK):	

Pro snazší a příjemnější průběh případové konference se na nás můžete obrátit se svými dotazy, připomínkami či očekáváním. Za vaše reakce děkujeme a těšíme se na spolupráci s vámi.

Svou účast, prosím, potvrďte nejpozději do na e-mailovou adresu:

Děkujeme za vaši ochotu účastnit se případové konference.

V.....dne.....

Jméno a příjmení svolavatele
Jeho pracovní pozice

Jméno a příjmení nadřízeného pracovníka.
Jeho pracovní pozice

Příloha č. 4: Souhlas s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a se zpracováním osobních a citlivých údajů²⁶

Souhlas s realizací společného jednání odborníků (tzv. případové konference) a informace o zpracování osobních a citlivých údajů

Já,.....,

souhlasím s tím, aby se dneuskutečnilo společné jednání odborníků (případová konference). Byl/a jsem seznámen/a s přizvanými účastníky případové konference a souhlasím s účastí všech. Prostřednictvím tohoto souhlasu zprošťuji uvedené osoby mlčenlivosti v souladu s § 55 zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a s § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ohledně údajů o mé osobě vztahujících se k naplnění výše zapsaného cíle v průběhu konání případové konference.

V rámci případové konference budou zpracovány osobní údaje včetně zvláštní kategorie osobních údajů v souladu s ustanovením článku 6 odst. 1 písm. e) a článku č. 9 odst. 2 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména jejich shromažďování a uchovávání. Konkrétně se jedná o jméno a příjmení, adresu trvalého bydliště, datum narození, sociální situaci a kontaktní údaje. Osobní údaje jsou zpracovány za účelem kvalitního plánování aktivit sociální práce v rámci případové konference. Osobní údaje budou v rámci podpory použity při vedení osobního spisu klienta zúčastněných zástupců organizací. Všichni pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům, jsou vázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o nakládání s osobními údaji.

Zápis z případové konference obdrží zástupci všech zúčastněných subjektů, (viz metodika), kteří jsou tak v postavení správce osobních údajů. Osobní údaje uvedené v zápisu z případové konference budou u jednotlivých správců uloženy na nezbytně nutnou dobu v souladu se spisovými a skartačními plány platnými u jednotlivých správců (maximálně 5 rok od posledního kontaktu).

Zároveň jsem byl/a informován o tom, že účastníci případové konference budou vzájemně seznámeni s informacemi o mé sociální situaci s tím, že se zaváží mlčenlivostí o výše uvedených informacích a o mých dalších osobních údajích, včetně zvláštní kategorie osobních údajů, které zazníjí v průběhu konání případové konference a které jsou nezbytné pro její realizaci.

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s výše uvedeným poučením a se zpracováním osobních údajů, které jsem poskytl/a, nebo poskytnu účastníkům případové konference.

Datum: Podpis:

Tímto prohlašuji, že souhlasím s pořádáním výše popsané případové konference a beru na vědomí, že za výše uvedených podmínek budou v rámci této činnosti zpracovávány moje osobní údaje, včetně jejich zvláštní kategorie.

²⁶ Doporučení pro obce: Zkonzultovat navrženou metodiku s pověřencem pro ochranu osobních údajů Vaší obce.

Příloha č. 5: Vzor Prezenční listiny a prohlášení o zachování mlčenlivosti

Prezenční listina a prohlášení o zachování mlčenlivosti

Klíčová aktivita 5	5.1.2 Realizace případových konferencí
Datum:	
Čas konání (od – do):	
Místo jednání:	
Moderátorka (jméno, příjmení, podpis):	

Tímto prohlašuji, že budu zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými jsem se při tomto jednání jako člen multidisciplinárního týmu této případové konference seznámil, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak. Budu zachovávat trvalou a časově neomezenou mlčenlivost. Toto prohlášení činím dle ustanovení § 100, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a § 55, zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi. Beru na vědomí, že mne osoba, ve prospěch které je uskutečněna případová konference, zprostita mlčenlivosti ohledně údajů o její osobě vztahujících se k naplnění cíle případové konference, uvedeného v pozvánce, během jejího konání.

č.	jméno a příjmení	organizace	podpis
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Příloha č. 6: Vzor zápisu z PK

Zápis z případové konference

Datum:	
Čas (od - do):	
Místo (adresa, místnost):	
Moderátor/ka:	
Cíle PK:	
Svolavatel PK (jméno a příjmení, telefon, e-mail):	
Účastníci (jméno a příjmení, organizace či vztah k osobě, v jejímž zájmu je svolána PK, podpis):	
Záznam k cíli 1	
Záznam k cíli 2	

Zpracoval/a:

Datum:

Podpis:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky: