

	<h2 style="color: #0070C0;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>								
<b>Název dokumentu:</b>  <b>Druh dokumentu:</b>  <b>Datum vypracování:</b>	<b>Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany</b>  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Základní dokument revidovaný</td> <td style="width: 25%;">Identifikační znak:</td> <td style="width: 25%;">PPR/SQ13</td> </tr> <tr> <td>12. 12. 2014, revize: 6/2015, 10/2015, 8/2016, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 9/2019, 10/2020, 10/2021</td> <td>Platnost od:</td> <td>1.11. 2021</td> </tr> </table>			Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ13	12. 12. 2014, revize: 6/2015, 10/2015, 8/2016, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 9/2019, 10/2020, 10/2021	Platnost od:	1.11. 2021
Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ13							
12. 12. 2014, revize: 6/2015, 10/2015, 8/2016, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 9/2019, 10/2020, 10/2021	Platnost od:	1.11. 2021							
<b>Vypracoval:</b>	Barbora Niemiecová Marie Poledníková Kateřina Horváthová Ester Heczková Oldřiška Marynioková	<b>Vydal:</b> <b>Podpis:</b>	Vedoucí programu Ester Heczková						
<b>Plánovaná revize k:</b>	10/2022	<b>Zodpovědnost:</b>	Metodik programu						
<b>Závaznost:</b>	Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska								

### SQ13 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

<i>Kritérium</i>	
13a	<i>Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.</i>

## Úvodní informace

**Zaměstnanci Programu pracují s informacemi, které mají charakter osobních a citlivých údajů vztahujících se k náhradní rodině, dítěti umístěnému v této rodině a k jeho biologické rodině či blízkým osobám.**

### Vymezení pojmů

Výňatek ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů:

*Shromažďování osobních údajů* – systematický postup nebo soubor postupů, jehož cílem je získání osobních údajů za účelem jejich dalšího uložení na nosič informací pro jejich okamžité nebo pozdější zpracování.

*Osobní údaj* – jakákoliv informace vztahující se k fyzické osobě, která je přímo nebo nepřímo identifikována.

*Citlivý údaj* – osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestní čin, zdravotním stavu a sexuálním životě osoby a jakýkoliv biometrický anebo genetický údaj osoby.

### Zacházení s osobními údaji

Slezská diakonie je správcem osobních údajů. S takovými údaji zachází v souladu s tzv. Obecným nařízením o ochraně osobních údajů - GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES). Konkrétní procesy zpracování osobních údajů v Programu jsou ošetřeny v dokumentech Záznamy o činnostech zpracování a Katalog osobních údajů, které jsou pracovníkům s dalšími předpisy zpřístupněné na Google, a dále v tzv. informačních memorandech (informace o zpracování osobních údajů), které jsou zpracovány pro konkrétní účely a jsou veřejně přístupné na webových stránkách Programu.

Dokumenty obsahující osobní údaje jsou na pracovištích Programu chráněny ve fyzické podobě „dvojitým zámekem“ (tzn. v uzamčených skříních v uzamčených kancelářích pracovníků), v elektronické podobě na virtuálních (cloudová řešení, např. Google) úložištích zajištěných heslováním, resp. šifrováním. Mezi Slezskou diakonií a jinými subjekty mohou být takové dokumenty předávány pouze zabezpečenými cestami, tedy doporučenou poštou, datovou schránkou, osobně či elektronickými cestami chráněné heslováním / šifrováním. V rámci Slezské diakonie je možné dokumenty obsahující osobní údaje zasílat elektronicky i bez heslování / šifrování.

## Obsah spisové dokumentace

### Obsah spisové dokumentace pěstouna a poručníka (osoby pečující)

1. Titulní list osobního spisu klienta
  - *Obsahuje základní informace o klientovi, svěřených dětech a typu péče pro rychlou orientaci klíčového pracovníka, příp. pro kontrolní účely.*

## **KONTAKTY A ZPRÁVY**

2. Přehled kontaktů \*
  - *Zapíše se každý důležitý kontakt s klientem a dalšími spolupracujícími subjekty, osobami (např. oddělením sociálně-právní ochrany, biologickým rodičem), viz vzor na Google.*
  - *Kontakty se zapisují průběžně.*
3. Záznamy ze setkání s klientem \*
  - *Záznam ze setkání s klientem je vypracován do 14 dnů po setkání s klientem, nebrání-li tomu zvláštní okolnosti (např. nástup na řádnou dovolenou a nemožnost si schůzku naplánovat dříve, nenadálá pracovní neschopnost).*
  - *V rámci naplňování sledování dohody o výkonu pěstounské péče je klíčový pracovník v osobním kontaktu s klienty nejméně jedenkrát za 2 měsíce (např. setkání skutečně 10. 7., je tedy nutné další setkání realizovat do 9. 9.). V případě, že nelze schůzku do termínu 2 měsíců realizovat, je potřeba uvést důvod, proč tomu tak nebylo (např. pracovní vytíženost nebo dovolená klienta, nemoc klienta či dětí apod.).*
  - *Viz vzor na Google a viz SQ 10, SQ 12.*
4. Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče
  - *První termín vypracování je dán výročním datem uzavření dohody o VPP a jejího půlročního intervalu. Jedná se o nejzazší termín odevzdání zprávy.*
  - *Příklad: Dohoda byla uzavřena dne 15. 2. 2016 – termín půlročního období je 14. 8. 2016 a zpráva musí být dodána na OSPOD do 15 dnů. V dalším intervalu je termín půlročního období 15. 8. 2016 až 14. 2. 2017.*
  - *Viz vzor na Google.*
5. Záznamy z případových či rodinných konferencí
  - *Po realizaci případové či rodinné konference je Záznam založen do spisové dokumentace.*
6. Záznamy z terapeutických setkání \*
  - *Zaznamenání terapeutického setkání (např. online forma, ručně na místě) se uskuteční do 14 dnů od realizace terapeutického setkání, nebrání-li tomu zvláštní okolnosti (např. nástup na řádnou dovolenou, nenadálá pracovní neschopnost).*
  - *Záznamy jsou zapsány terapeutem na vyžádání klíčového pracovníka, jsou mu zaslány a založeny do spisové dokumentace.*

## **PLÁNY**

7. IPOD

- *IPOD (individuální plán ochrany dítěte) je dokument zpracovaný místně příslušným orgánem sociálně-právní ochrany a má být součástí každé spisové dokumentace rodiny, v níž je dítě umístěno v náhradní rodinné péči. V případě, že dokument chybí, zašle klíčový pracovník místně příslušnému oddělení sociálně-právní ochrany písemný dotaz (e-mailem) na jeho existenci a případné pořízení. Písemnou odpověď založí do spisové dokumentace. K naplňování jednotlivých cílů IPOD se klíčový pracovník vyjadřuje při zpracování Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče.*

#### 8. Plány spolupráce

- *První Plán je sepsán při podpisu Dohody, v průběhu služby doplňován, vyhodnocován 2x za dané období – viz SQ 9, SQ 12 a viz vzor na Google*

#### 9. Individuální vzdělávací plány vč. osvědčení o absolvovaném vzdělávání

- *První IVP (individuální vzdělávací plán) je sepsán při podpisu Dohody, je postupně doplňován. Jsou zde popsány vzdělávací potřeby klienta, absolvované vzdělávání a vyhodnocení naplnění vzdělávacích potřeb klienta.*
- *Vzdělávací období je určeno dle data první uzavřené dohody o VPP (např. při přijetí klienta z jiné doprovodné organizace, vycházíme z data fakticky uzavřené první dohody. V tomto případě se bude lišit období u Plánu spolupráce a IVP. )*
- *Viz SQ 9, 10 a Manuál realizace vzdělávacích aktivit pro pěstounské rodiny.*

### **KONTAKTY DÍTĚTE S BLÍZKÝMI OSOBAMI**

#### 10. Dohody o asistovaných setkáních / kontaktech

- *K podpisu dokumentu Asistované setkání / kontakt dochází před samotným setkáním dítěte s jeho blízkými a slouží k definování účastníků, společně dohodnuté zakázky a individuálních podmínek AS / AK (asistované setkání / asistovaný kontakt) a také k nastavení formy kontaktů před a mezi jednotlivými AS / AK (např. pohlednice, e-maily, drobné dárky apod.).*
- *Zároveň informuje účastníky o pravidlech pro realizaci AS / AK.*
- *Viz SQ 5 a vzor na Google.*

#### 11. Zprávy z asistovaných setkání / kontaktů \*

- *Zprávu z AS / AK vyhotoví KP po proběhnutém AS / AK do 14 dnů a kromě praktických údajů týkajících se místa, času a zúčastněných osobách do něj stručně popíše průběh setkání a také náladu a vzájemné interakce mezi zúčastněnými a také doporučení a vlastní postřehy pro příští setkání.*

#### 12. Dohoda mezi pěstounem a jinou osobou o kontaktu/pobytu dítěte u jiné osoby bez přítomnosti pěstouna

- *Dohoda o kontaktu/pobytu dítěte u jiné osoby bez přítomnosti pěstouna se uzavírá mezi osobou pečující a jinou osobou. Může se jednat o případy neasistovaných kontaktů dítěte s osobou blízkou. Při kontaktech a setkáních dětí v PPPD s budoucími pěstouny, osvojiteli nebo rodiči se Dohoda vypracovat musí. Dohoda definuje povinnosti jednotlivých stran a roli Programu v procesu*

*předávání dětí ke kontaktům nebo pobytům u jiné osoby bez přítomnosti pěstouna. Přílohou dohody je záznam o pobytu/kontaktu dítěte.*

#### 13. Záznam o uskutečněném kontaktu/pobytu dítěte

- *Do Záznamu o uskutečněném kontaktu/pobytu dítěte se uvádí jméno pěstouna, dítěte a jiné osoby, datum, čas a místo převzetí a předpokládaného návratu dítěte a také podpis jiné osoby při převzetí dítěte a podpis pěstouna stvrzující, že se dítě vrátilo do jeho péče v pořádku.*

### **ČERPÁNÍ PÉČE**

#### 14. Smlouvy o hlídání (krátkodobé a dlouhodobé péči) vč. docházkových listů

- *Smlouva o hlídání se uzavírá mezi osobou pečující a osobou zajišťující hlídání a to jak v případě krátkodobé péče, využívané v zákonem definovaných situacích, tak pro účely celodenní péče o dítě starší 2 let, sloužící k odpočinku pěstouna. Smlouva definuje povinnosti jednotlivých smluvních stran, postavení PPR a výši odměny náležející za hlídání dětí. Přílohou smlouvy je docházkový list, do kterého se zaznamenává datum hlídání, o jaký druh péče se jedná a v jakém rozsahu a v případě více dětí v rodině také jména hlídaných dětí.*
- *Viz aktuální Ceník a podmínky poskytování služeb v Programu pro pěstounské rodiny Slezské diakonie*
- *Viz vzor Docházkového listu na Google.*

#### 15. Evidence úhrad

- *Tento dokument sloužil k evidenci úhrada již se nepoužívá. Je nahrazen Plánem spolupráce, kde se úhrady evidují.*

### **ZÁKLADNÍ DOKUMENTACE**

#### 16. Prohlášení o obdržení informací<sup>1</sup>

- *Klienti jednou ročně (např. při výročním datu podpisu Dohody) podpisem stvrdí to, že jsou informováni, jakým způsobem mohou podat stížnost, nahlédnout do dokumentace a jak mohou čerpat krátkodobou a celodenní péči.*
- *Viz vzor na Google*

#### 17. Záznam o nahlédnutí do spisové dokumentace

- *V případě, že má klient či jiná oprávněná osoba (viz str. 9 SQ 13) zájem nahlédnout do své spisové dokumentace a učiní tak, klíčový pracovník vyplní formulář se záznamem toho, kdy a za přítomnosti kterého pracovníka Programu do spisu nahlížel, zda si klient pořídil kopie jednotlivých položek apod. Záznam se provádí ihned. V případě zpřístupnění dokumentace jiné oprávněné osobě se postupuje obdobně.*

#### 18. Dohoda o výkonu pěstounské péče a její dodatky vč. souhlasů OSPOD

- *Dohoda je sestavena na začátku spolupráce, vyplývá z ní spolupráce Programu a klienta, jsou zde dány podmínky vzájemné spolupráce – viz SQ 10.*

---

<sup>1</sup> Příloha SQ13 – „Prohlášení o obdržení informací“

## 19. Rozsudky

- *Kopie rozsudků jsou potřeba pro vyhotovení Dohody o výkonu pěstounské péče, příp. jejich dodatků apod.*

## 20. Záznam z prvního setkání s klientem

- *Záznam je vytvořen v momentě prvního jednání s potenciálním klientem; Záznam obsahuje stručné údaje o klientovi, s čím byl seznámen, informace zjištěné během setkání a závěr setkání (o co má klient zájem apod.).*

## 21. Informace o zpracování osobních údajů pro účely uzavření DVPP a doprovázení pečujících Programem pro pěstounské rodiny (memorandum)

- *Memorandum je vypracováno během prvního setkání s klientem, ještě před podpisem Dohody.*
- *U DVPP uzavřených před účinností Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), tj. před 25. 5. 2018, je součástí spisu i Souhlas se zpracováním osobních údajů.*

## 22. Záznamy o kontrolách dokumentace

- *Zde jsou zapisovány veškeré kontroly dokumentace (např. vedoucím Programu, koordinátorem pobočky).*

## **Obsah spisové dokumentace pěstouna na přechodnou dobu (osoby v evidenci) – PPPD**

### 1. Titulní list osobního spisu klienta

#### **KONTAKTY A ZPRÁVY**

### 2. Přehled kontaktů \*

### 3. Záznamy ze setkání s klientem \*

### 4. Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče

### 5. Závěrečná zpráva po předání dítěte

- *Závěrečná zpráva je určena OSPOD osoby v evidenci a krajskému úřadu. Popisuje se zde, jak se vyvíjela PPPD, obtíže, kontakty s rodinou dítěte, jaké služby PPPD využívali, uvádějí se informace o potřebném oddechu apod. Vypracovává a zasílá se do 14 dnů od faktického předání dítěte.*

### 6. Záznamy z terapeutických setkání \*

#### **PLÁNY**

### 7. Plány spolupráce

### 8. Individuální vzdělávací plány vč. osvědčení o absolvovaném vzdělávání

#### **ČERPÁNÍ PÉČE**

### 9. Smlouvy o hlídání (krátkodobé a dlouhodobé péči) vč. docházkových listů

### 10. Evidence úhrad

## **ZÁKLADNÍ DOKUMENTACE**

### 11. Prohlášení o obdržení informací

12. Záznam o nahlédnutí do spisové dokumentace
13. Vstupní monitorovací zpráva při uzavření dohody o výkonu pěstounské péče
  - *Popisuje se zde především sociální situace (velikost bytu, počet pokojů, místo a potřeby pro dítě) osoby v evidenci a nastavení služeb, stručná anamnéza rodiny, jméno a kontakt na klíčového pracovníka – viz SQ 10, zasílá se na krajský úřad.*
14. Dohoda o výkonu pěstounské péče a její dodatky vč. souhlasů OSPOD
15. Rozhodnutí o zařazení do evidence žadatelů vhodných stát se pěstouny na přechodnou dobu
  - *Osoba v evidenci jej předává klíčovému pracovníkovi při uzavírání Dohody, ten vytvoří kopii a tu založí do dokumentace klienta.*
16. Záznam z prvního setkání s klientem
17. Informace o zpracování osobních údajů pro účely uzavření DVPP a doprovázení pečujících Programem pro pěstounské rodiny
  
18. Záznamy o kontrolách dokumentace

### **Obsah spisové dokumentace pěstouna na přechodnou dobu (osoby v evidenci) – svěřené dítě v PPPD**

1. Předávací protokol
  - *Obsahuje seznam dokumentů a věcí, které jsou společně s dítětem předávány osobě v evidenci.*

#### **KONTAKTY A ZPRÁVY**

2. Zápis ze setkání s žadateli
  - *Obsahuje praktické údaje týkající se místa, času a zúčastněných osob. Do Zápisu KP stručně popíše průběh setkání, náladu a vzájemné interakce mezi zúčastněnými a také doporučení a vlastní postřehy pro příští setkání. Dále obsahuje popis průběhu prvního setkání žadatelů o PP či osvojení s dítětem (situace žadatelů, aktuální stav dítěte, příp. plán seznámení s dítětem nebo Plán předávání, viz níže).*
  - *Viz vzor na Google.*
3. Plán předávání – vždy ve spolupráci s OSPOD dítěte
  - *Dokument primárně sestavuje OSPOD dítěte, a to zejména ve spolupráci s doprovázející organizací. KP může použít formulář PPR.*
  - *Dokument obsahuje přípravu předávání, předání samotné, průběh adaptace v nové rodině.*
  - *Viz vzor na Google.*
4. Záznamy z případových či rodinných konferencí
5. Záznamy z terapeutických setkání

## KONTAKTY DÍTĚTE S BLÍZKÝMI OSOBAMI

6. Dohoda mezi pěstounem a jinou osobou o kontaktu/pobytu dítěte u jiné osoby bez přítomnosti pěstouna
7. Záznam o uskutečněném kontaktu/pobytu dítěte
8. Dohody o asistovaných kontaktech
9. Zprávy z asistovaných kontaktů setkání

## PLÁNY

10. IPOD

## ZÁKLADNÍ DOKUMENTACE

11. Vstupní monitorovací zpráva (+ Průvodní list dítěte při předání do PPPD)
  - *Vyplňuje se po přijetí dítěte do PPPD do 7 dnů, zpravidla v domácnosti pěstouna. Popisuje aktuální stav dítěte, jeho anamnézu, soupis dokumentace dítěte, jeho potřeby atd.*
  - *Viz vzor na Google*
12. Usnesení
  - *Kopie usnesení o předběžném opatření je potřeba pro účely výkonu sociálně-právní ochrany dětí.*

V případě dokumentu, který není standardní (např. zpráva na vyžádání soudu, vyjádření k zájmu klientů přijmout další dítě do péče), se zařadí na konec kategorie, které nejvíce odpovídá.

**Formuláře označeny \*** nemusí být založeny v tištěné formě do dokumentace klienta. Musí však být řádně vedeny ve složce klienta na Google

Veškeré formuláře nalezne klíčový pracovník v systému Google, *Týmový disk – PPR – dokumenty, metodiky a SQ.*

## Vedení a kontrola spisové dokumentace

Spisovou dokumentaci rodiny vždy vede pověřený klíčový pracovník. Zároveň klíčový pracovník sdílí v rámci Googleelektronickou dokumentaci jemu přidělených klientů se svým nadřízeným a pracovníky dané pobočky. Kontrola spisové dokumentace klientů na pobočce je v kompetenci příslušného koordinátora pobočky (viz SQ 16 – Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany):

- Každého půl roku vybere u každého klíčového pracovníka 3 spisové dokumentace rodin a provede kontrolu (např. kontrola formálních záležitostí – dodržování termínů pravidelných setkání, vedení spisové dokumentace a kontrola kvality poskytovaných služeb – jakým způsobem klíčový pracovník v rodině pracuje).



- Kontrola dokumentace je písemně zaznamenána (datem a parafou) do dokumentu Záznam o kontrole dokumentace.
- V případě zjištění nesrovnalostí nebo chyb bude žádat u klíčového pracovníka nápravu k stanovenému termínu.
- Oprava dokumentace je písemně zaznamenána (datem a parafou) do dokumentu Záznam o kontrole dokumentace.
- Koordinátor pobočky, metodik a vedoucí Programu mají možnost provést kontrolu spisu i náhodně.

## Údaje v elektronické podobě

Evidence o klientech je uchována v elektronické podobě v Google odborných (klíčoví pracovníci, psychologové) a vedoucích pracovníků PPR dle rozsahu jejich činnosti.

## Uchovávání spisové dokumentace po ukončení služby

Slezská diakonie je subjektem registrovaným Úřadem pro ochranu osobních údajů v Praze jako správce osobních údajů (od 15. 6. 2001).

V případě ukončení dohody a uzavření spisu se postupuje dle SQ 10.

Spisové dokumentace klientů jsou shromážděny v prostorách jednotlivých poboček Programu a jsou zde uloženy po skončení poskytování služeb Programu jednotlivým rodinám nejméně 10 let. Po uplynutí doby 10 let se dokumenty skartují a odstraní ze střediska – dle směrnice Slezské diakonie „*Spisový a skartační řád*“, samostatná příloha „*Zkrácený skartační rejstřík SD*“.

## Pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu

1. Všichni pracovníci se řídí interní směrnicí Slezské diakonie „*Směrnice o ochraně osobních údajů SD*“ a při uzavírání pracovní smlouvy podepisují závazek mlčenlivosti o skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
2. Spisová dokumentace je uložena v prostorách poboček Programu pod dvojitým zámekem.
3. Klíče (příp. kód) od skříňky mají všichni pracovníci příslušné pobočky v přímé práci a koordinátor pobočky.
4. Klient má právo na vyžádání nahlédnout do své spisové dokumentace, resp. té její části, která se jej bezprostředně týká (např. dokumentace pěstounů na přechodnou dobu, kde jsou informace o více svěřených dětech apod.). Klíčový pracovník zaznamená tento úkon do formuláře „*Záznam o nahlédnutí do spisové dokumentace – náhledový list dokumentace klienta Programu pro pěstounské rodiny Slezské diakonie*“<sup>2</sup>. V případě, že

<sup>2</sup> Příloha SQ13 – „*Záznam o nahlédnutí do spisové dokumentace – náhledový list dokumentace klienta Programu pro pěstounské rodiny Slezské diakonie*“

klient projeví zájem o kopie dokumentů ze své spisové dokumentace, je mu vyhověno a klíčový pracovník vše zaznamená do daného formuláře.

5. Třetím osobám je nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií z ní umožněno pouze v případech stanovených právními předpisy (orgány sociálně-právní ochrany a orgány výkonné moci – soudy, státní zastupitelství, Policie ČR) nebo na základě úředně ověřené plné moci klienta.
6. Dítě ve věku 15 let a starší, o kterém je Programem vedena spisová dokumentace, může nahlížet, případně požadovat pořizování kopií pouze těch částí spisové dokumentace, které se ho přímo týkají. Postup je obdobný jako v předchozích ustanoveních. Dítěti mladšímu 15 let jsou informace z dokumentace předávány ústně úměrně jeho věku a rozumovým schopnostem.
7. Praktikanti a stážisté mohou do spisové dokumentace nahlížet pouze po jejím anonymizování (tj. kdy nelze určit, o kterého klienta a dítě se jedná), příp. s písemným svolením klienta s výhradou, že může nahlížet pouze do části spisové dokumentace, která se týká přímo klienta, ne svěřeného dítěte.

#### **Pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách:**

1. Nahlédnutí do spisové dokumentace je možné na základě ústní či písemné žádosti (e-mail, dopis).
2. Žádost o nahlédnutí do spisové dokumentace musí být podána klíčovému pracovníkovi, který žádosti vyhoví co nejdříve, pokud tomu nebrání provozní a jiné záležitosti pobočky (např. dovolená klíčového pracovníka, v rámci dané lhůty nezpracované údaje do spisové dokumentace klienta apod.), nejpozději však do 15 dnů.
3. Možnost nahlédnutí do spisové dokumentace a pořizování kopií z ní se netýká dokumentů a záznamů, které jsou pro citlivost svého obsahu s ohledem na zájem dítěte určeny výhradně pro pracovníky sociálně-právní ochrany dětí a osoby stanovené právními předpisy.
4. Spisovou dokumentaci není možné zapůjčit mimo pobočku Programu pro pěstounské rodiny s výjimkou zapůjčení kontrolním orgánům (MPSV, Úřad práce ČR apod.).
5. Údaje ze spisové dokumentace nemohou být předávány telefonicky.