

10. sztemderd: Információs önrendelkezés, tájékoztatóshoz való jog

Az intézmény dokumentációs rendszere és szabályai megfelelnek a felhasználók jogainak, igényeinek és szükségleteinek, azaz a dokumentáció

- támpontokat ad az adatszolgáltatási köteleességek teljesítéséhez,
- megfelelő információt szolgáltat a menedzsment mindennapi irányítási, tervezési, szervezési és monitorozási tevékenységeihez,
- lehetőséget nyújt a szolgáltatás igénybevevőinek és az általuk felhatalmazottaknak vagy gondnokaiknak a róluk szóló iratokba való betekintésre,
- segítségével a munkatársak áttekinthetik a gondozási folyamatot, tervezhetik a további munkát,
- az adatokat az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeli.

Az intézmény dokumentációs rendjében szabályozza az igénybevétel előtt, az igénybevételi eljárás során és az ellátás során kötelezően nyújtandó tájékoztatási kötelezettség tartalmát, és ajánlást tesz ezek lehetséges formáira, megfogalmazására.

A nyilvántartás (evidentia) valamely dolognak, ügynek oly állapotban tartása, mibenlétének, folyamatának, állásának/helyzetének folyamatos szemmel tartása, követése, illetve figyelemmel kísérése érdekében. A nyilvántartás nélkülözhetetlen szerepet játszik a közigazgatásban, a közhivatalokban és az ellátást nyújtó intézményeknél, ahol megfelelő és hatékony nyilvántartás nélkül a monitorozás/tájékozódás lehetetlenné válna, az ügymenet gépezete megakadna és az ellátás folyamatossága, valamint garanciái nem lennének biztosíthatók.

Napjainkban nyilvánvaló, hogy szükség van meghatározott személyi adatokat tartalmazó nyilvántartások vezetésére és a megfelelő szakdolgozó(k)nak rendelkezniük kell a gondozott(ak) egészségi állapotára vonatkozó információkkal. A meghatározott körű információk szűrése és generált feldolgozása/továbbítása eseti meghatározottságú (rendszeresség), tartalmával kizárólag az érintettek szükségszerű tájékoztatását szolgálja, ezért a nyilvántartások bizalmasak lehetnek, így ennek megfelelően kell őket kezelni.

Néhány nyilvántartási típus tematikus felsorolása (a teljesség igénye nélkül):

Működési nyilvántartás, soron kívüli kérelmezők nyilvántartása (az igények teljesítési sorrendjének megállapíthatósága céljából), felvételi nyilvántartás (kérelmező személyi adatainak és lakcímének nyilvántartása az intézménybe kerülés érdekében), ellátottak nyilvántartása (az ellátott ellátásra vonatkozó adatainak nyilvántartása az ellátás fenntartása céljából), a nyújtott szolgáltatások nyilvántartása.

A sztenderd kifejtése meghatározza a nyilvántartással mint dokumentummal szemben általánosságban megfogalmazott követelményeket, a feladat teljesítését biztosító tevékenység – a nyilvántartás – eredményességét és hatékonyságát biztosító elvárásokat, valamint összegezi a felvétel-igénybevétel során alkalmazott nyilvántartás(ok) vonatkozásában jelenleg hatályos szabályrendszert, és megjeleníti azokat az indikátorokat, amelyekkel monitorozhatóvá és értékelhetővé válik a nyilvántartás felülvizsgálati és ellenőrzési tevékenysége.

A nyilvántartással általában az ügyek állását, folyamatát lehet szemmel tartani, figyelemmel kísérni, e nélkül az ügymenet gépezete megakadna, a tájékozódás lehetetlenné

válna. A nyilvántartás nemcsak az adatok gyors visszakereshetőségét, áttekinthetőségét szolgálja, ezáltal gördülékenyebbé – és lényegében lehetővé – téve a működést, hanem összesíti az adatokat, tendenciákat vetít ki, és nélkülözhetetlen információkat nyújt a vezetéshez. Jelen szabályozó dokumentum a nyilvántartás, mint tevékenység általános érvényű meghatározásán túl, a felvétel-igénybevétel vonatkozásában szűkítve részletezi a sztenderd elvárásait és követelményeit.

Kritériumok

- Az intézmény dokumentációs rendszere minden érdeklődő számára **(nyilvánosság)** biztosítja – a személyes adatok védelme és a közérdekű adatok nyilvánossága mellett –, hogy a nyilvántartás mint dokumentumfajta(ák) és összehangolt tevékenység/ek összességével igazolható a kialakult szervezeti struktúra-, az átlátható **(transzparencia)** a jogszabályoknak megfelelő működés **(teljesség)** a szigorú adminisztrációs rend és az után követhető folyamatokat, amelyek visszaigazolják az egyes munkaköröknél rögzített-, kialakult és minden érintett által ismert/alkalmazott jogköröket és kompetenciahatárokat **(hitelesség)**, az eredményes- és az elvárások szerinti-, finanszírozható és folyamatosan biztosítható működést és ellátást **(hitelesség)**.
- A potenciális érintettek tájékoztatást kapnak az ellátáshoz való hozzáférés módjáról, az intézmény által biztosított szolgáltatásokról. Ennek érdekében az intézmény rendelkezik aktualizált, a szolgáltatásait és az igénybevétel feltételeit bemutató tájékoztató anyaggal, melyet a helyben szokásos módon, a potenciális igénybevevők számára elérhető helyeken és az interneten is közzétesz. Ennek a formája lehet szórólap, illetve az intézményről szóló kiadvány. Fontos csatorna lehet a helyi vagy megyei sajtó, televízió, ahol a hozzátartozókhoz is eljuthat az információ. Az ügyintézés segítése érdekében célszerű az igénybevételhez szükséges nyomtatványokat is elérhetővé tenni.
- A tájékoztató tartalmazza az intézmény nagyságrendjét, az elhelyezési körülményeket, a szolgáltatásokat és a térítési díjra vonatkozó információt. Célszerű, ha az intézmény a szolgáltatásfilozófiáját, küldetésnyilatkozatát, illetve minőségpolitikáját is ismerteti.
Annak érdekében, hogy az érintettek felelős döntést tudjanak hozni, különösen fontos a tájékoztatás az igénybevételi eljárás során. A későbbi elégedettség alapvető feltétele, hogy az érdeklődő pontos információt kapjon arról, hogy az igényeinek megfelelő szolgáltatást tud-e nyújtani az intézmény, és az intézmény is felmérje, hogy meg tud-e felelni a vele szemben támasztott igényeknek, követelményeknek.
- Az ellátás során az érintett tájékoztatást kap minden tervezett, illetve bekövetkezett változásról. Az önrendelkezés és autonómia érvényesülése érdekében az ellátását érintő valamennyi kérdésben partnerként kezelik.
- Az intézmény évente nyilvánosságra hozza az intézmény gazdálkodásával kapcsolatos, jogszabályban előírt adatokat.
- Az érintettek tájékoztatása közérthető módon, az abban kompetens személy által történik.

A nyilvántartási módszerek/formák

Az intézmény számára kialakítja azt az alkalmazási rendszert, amelyben funkcionálisan, a lehetőségeik és korlátaik, valamint az előírások és elvárások szerint alkalmazzák a

nyilvántartás(ok) formáit, azok egyes elemeit célirányosan és strukturáltan működtetik, továbbá amelyben különböző szinten képesek különféle adatokat és kapcsolt információkat önállóan és a rendszer részeivel interakcióban (generálva) nyilvántartani.

Adatok analitikus/papíralapú nyilvántartása. A legegyszerűbb lépcsőfok. Nehézkes nyilvántartás jellemzi, korlátozott ellenőrzési lehetőségekkel, az egyes csoportokkal végzett műveletek csak korlátozottan lehetségesek. Az adatimport és -export műveletek csak manuális számításokkal végezhetők, ugyanakkor hitelességük igazolható.

Adatok számítógépen való tárolása. Rendkívül jelentős lépés, hiszen ettől kezdve például a visszakeresés tized/századannyi időt igényel. Sokféle formában lehetséges, de nagyságrendi különbségek vannak a különféle módok között, ezért azokat külön szintekre kell osztani. Elméletileg és sok esetben gyakorlatilag is az első lépés a szöveges (pl. Word) fájlban történő adattárolás.

Adatok táblázatos formában való tárolása számítógépen (Word). A Word táblázatkezelői képessége bár bőven hagy maga mögött kívánnivalót, az ebben tárolt adatok mégis jóval használhatóbbak az ömlesztettnél. Például könnyen rendezhető, körlevél készíthető belőle stb, ugyanakkor kötöttséget jelent az adathalmaz felépítését illetően, mivel szigorúan csak sorokat és oszlopokat tartalmaz.

Adatok táblázatos formában való tárolása számítógépen (pl. Excel). Amikor szövegszerkesztő helyett táblázatkezelő programot használnak, egyértelművé válnak annak előnyei: jobb **rendezhetőség, kiválogathatóság, csoportosíthatóság, adatok könnyebb elemezhetősége.** Hogy mennyire használhatók ki ezek az előnyök, az egyrészt a nyilvántartott adatokon, másrészt az azt kezelő személy Excel tudásán múlik, hiszen egy program hiába rendelkezik hasznos funkciókkal, ha a kezelő nem tudja, hogyan kell azokat használni, vagy egyáltalán nem is tud a funkciók létezéséről. Emellett az egy-egy személyről nyilvántartott adatok bővülésével a táblázat egyre több oszlopra szélesedik, mely ezáltal egyre kevésbé lesz áttekinthető.

Adatbázis-kezelő alkalmazása. Ez ötvözheti az eddigiek előnyeit, amennyiben megfelelően van elkészítve az adatbázis. Itt már nem jelent problémát, ha **egy ügyfélhez több esemény tartozik**, a túl széles táblázat stb. Egyetlen hátránya, hogy itt először az adatbázist kell elkészíteni, ami jóval összetettebb és bonyolultabb a sima táblázatoknál, így ez a munkafázis komolyabb szakértelmet kíván. Elkészítését követően azonban könnyebben kezelhetővé válik a táblázatkezelő programoknál.

Integrált, cégre szabott informatikai rendszer alkalmazása. Ebben az esetben az egész cég egy egységes, központi adatbázisban tárolja a működéséhez szükséges adatokat. Itt már egyáltalán nem kell mindent többször felvinni (külön a számlázó-programba, külön a készletnyilvántartóba stb.), mert az hibalehetőséget hordozna magában. Nagy cég esetében vannak globális, az egész cégre kiterjedő nyilvántartások, melyben párhuzamosan futnak a részegységek, sőt az egyes személyek nyilvántartásai is. Minél inkább ki vannak simítva a szervezatlenség zűrzavarai, annál gördülékenyebben és hatékonyabban tud a csoport együtt dolgozni.

A nyilvántartások funkciói

Keresés, visszakeresés

Bármely, a számítógépes állományban meglévő adat vagy tény előtalálása, meglétének különféle paraméter(ek) szerinti igazolása (pl. dátum szerint).

Leválogatás, szűrés

Mikor a rendelkezésre álló adatoknak gyakran csak egy részét kívánjuk áttekinteni, többit pedig elrejtteni, vagy ideiglenesen félretenni. (Megfelelő rendszerrel ez a művelet is rövid idő alatt elvégezhető.).

Rendezés

Amikor (sor)rendet szeretnék kialakítani tetszőleges szempont(ok) szerint az adatok között (pl. árbevétel nagysága/érték szerint, vagy ABC sorrend, esetleg más elvek szerint).

Csoportosítás

Az adatok rendszerezése, kategóriákba sorolása (pl. ügyfelek felosztása rendszeres és eseti vásárlókra), majd részösszegek, negyedévenkénti átlagok, havonkénti forgalmak megjelenítése.

Elemzés

Amikor a vezető döntéseinek megalapozásához hiteles információkkal való alátámasztására van szükség, a rendelkezésre álló háttérinformációk és generált adatok lehetővé teszik a nagyobb valószínűséggel bekövetkező eredményesség előkészítését. Vezetői döntéstámogató rendszereknek is szokták nevezni az elemzést lehetővé tevő rendszereket.

Adatkezelési szabályok

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 5. §-a szerint személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet.

Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely elengedhetetlen az adatkezelés céljának megvalósulásához, és alkalmas a cél elérésére, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig tárolható. Személyes adatot – akár az érintett hozzájárulásával, akár jogszabály alapján – különösen akkor lehet kezelni, ha ez közérdekű feladat vagy az adatkezelő törvényi kötelezettségének teljesítéséhez, az adatkezelő vagy az adatátvevő harmadik személy hivatalos feladatának gyakorlásához, az érintett létfontosságú érdekeinek védelméhez, az érintett és az adatkezelő között

létrejött szerződés teljesítéséhez, az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez, illetve társadalmi szervezetek jogszerű működéséhez szükséges.

Az érintettel az adat felvétele előtt közölni kell, hogy az adatszolgáltatás önkéntes vagy kötelező. Kötelező adatszolgáltatás esetén meg kell jelölni az adatkezelést elrendelő jogszabályt is. Az érintettet – egyértelműen és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is. Az adatkezelésről való tájékoztatás megtörténik azzal is, hogy jogszabály rendelkezik a már létező adatkezelésből továbbítással vagy összekapcsolással az adat felvételéről. A tájékoztatás – különösen statisztikai vagy tudományos (ideértve a történelmi kutatásokat is) célú adatkezelés esetén – megtörténhet az adatgyűjtés tényének, az érintettek körének, az adatgyűjtés céljának, az adatkezelés időtartamának és az adatok megismerhetőségének mindenki számára hozzáférhető módon történő nyilvánosságra hozatalával, ha az egyénre szóló tájékoztatás lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna.

A különböző típusú adatok kezelésének szabályai

Személyes adatok kezelése az intézmény által akkor lehetséges, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy valamely jogszabály elrendeli.

- Az érintett kérelmére indult eljárásban a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezni kell. Erre a tényre az érintett figyelmét fel kell hívni.
- Az érintett az adatkezelőtől tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, és az adatokba bele is tekinthet. A betekintést úgy kell biztosítani, hogy az érintett más személy adatait ne ismerhesse meg.
- Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapták meg az adatokat.
- Adatváltozás vagy téves adatrögzítés észlelése esetén az érintett írásban kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A téves adatot az adatkezelő 8 munkanapon belül köteles helyesbíteni.
- Személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy azt törvény megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.
- Olyan adatkezelés esetén, amelynél számolni kell külföldre irányuló adattovábbítással, az érintettek figyelmét erre a körülményre már az adatok felvétele előtt fel kell hívni.
- Az érintett írásbeli felhatalmazása nélkül személyes adat külföldre nem továbbítható, kivéve, ha ezt a törvény lehetővé teszi.
- Az adattovábbítás papíralapon vagy elektronikus úton történhet. Abban az esetben, ha az adattovábbítás elektronikus adatfeldolgozással hatékonyabban teljesíthető, akkor az adattovábbításról az irattár részére kísérőlevelet kell készíteni, amely tartalmazza az adattovábbítást kérő megkeresésében felsorolt adatokat.

- Az intézmény szervezetén belül a kezelt személyes adat – a feladat elvégzéséhez szükséges mértékben és ideig – csak az ügyel érintett szervezeti egységhez továbbítható, feltéve, hogy a személyes adatok megismerése nélkül az ügyben nem lehet érdemben eljárni.
- Az intézményen belül a különböző célú adatkezelések csak törvényes cél érdekében, indokolt esetben, ideiglenesen kapcsolhatók össze.

Az adatkezelések összekapcsolásával, valamint a megkeresés alapján teljesített adatszolgáltatással kapcsolatos alábbi tényeket, körülményeket jegyzőkönyvben kell rögzíteni:

- az adatkérő (az összekapcsolt adatkezelések) megnevezése;
- az adattovábbítás (összekapcsolás) célja, rendeltetése;
- a továbbított (összekapcsolt) adatok köre;
- az adattovábbítás (összekapcsolás) jogszabályi alapja;
- az adattovábbítás (összekapcsolás) módja.
- Nem kötelező adatszolgáltatáson alapuló adatkezelés esetén az érintett indokolás nélkül írásban kérheti kezelt adatainak törlését. A törlést 8 munkanapon belül el kell végezni.
- Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az illetékes szervezeti egység vezetőjéhez, illetve az adatvédelmi felelőshöz fordulhat.
- Ha az adatkezelést a minisztérium szervezetén kívüli adatfeldolgozó végzi, akkor az adatfeldolgozásra a vonatkozó rendelkezései érvényesek.

Különleges adatok kezelése

Különleges adat az intézmény által akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.

Közérdekű adatok kezelése

- Az intézmény kezelésében lévő közérdekű adatot bárki megismerheti az állami és szolgálati titok, valamint a jogszabály szerinti nem nyilvános adat kivételével.
- A közérdekű adatokkal kapcsolatos állampolgári megkereséseket az aktuális adatkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjéhez kell továbbítani. A megkeresések teljesítéséről, elutasításáról, valamint az elutasítás indokáról tájékoztatni kell az adatvédelmi felelőst.
- A közérdekű adat megismerésére irányuló kérelemnek 15 napon belül eleget kell tenni.
- Amennyiben a közérdekű adat megismerésére irányuló kérelem nem teljesíthető, a kérelem megtagadásáról és indokairól 8 napon belül írásban értesíteni kell a kérelmezőt.
- Az adatvédelmi felelős évente értesíti az adatvédelmi biztost az elutasított kérelmekről, valamint az elutasítások indokairól.

- Amennyiben törvény másként nem rendelkezik a belső használatra készült, valamint a döntés-előkészítéssel összefüggő adat a kezelését követő húsz éven belül nem nyilvános. Kérelemre az adatok megismerését a közigazgatási államtitkár e határidőn belül is engedélyezheti.
- A közérdekű adatok elektronikus formában történő közzé-, illetve hozzáférhetővé tételéről külön szabályzat rendelkezik.

A titoktartás szabályai, avagy minden ellátott joga és az intézmény kötelessége

Az ellátott/gondozott jogában áll, hogy

- az ellátásában részt vevő személyek a tudomásukra jutott egészségügyi és személyi adatait csak az arra jogosultakkal közöljék;
- meghatározza, az egészségügyi állapotáról kinek adhatnak felvilágosítást – ez alól kivétel, ha a törvény másként rendelkezik (pl. bejelentésre kötelezett fertőző betegségek, bűncselekmény gyanúja, vagy ha az információ mások életét vagy testi épségét veszélyezteti. A beteget gondozó személlyel szintén közölni lehet a beteg állapotát a beteg hozzájárulása nélkül is (pl. HIV-fertőzött);
- ellátása, kezelése során csak az ellátó személyek legyenek jelen vagy azok, akiknek jelenlétéhez hozzájárult;
- vizsgálata és kezelése olyan körülmények között történjen, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne hallják, vagy lássák;
- megnevezze azt a személyt, akit tájékoztatni lehet kórházi kezeléséről, illetve bizonyos személyeket kizárjon ebből a körből.

Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
Az intézmény tájékoztatási tevékenysége átgondolt, tervezett és szabályozott.	Tájékoztatottság a lakó, hozzátartozó és környező társadalom körében.	Házirend Tájékoztató anyagok Belső szabályzatok
Az intézményről szóló tájékoztatók potenciálisan elérhetők az érintettek számára.	Tájékoztatottság a lakó, hozzátartozó és környező társadalom körében.	Interjúkészítés
Az érintettek hiteles és aktualizált információt kapnak annak érdekében, hogy a számukra legmegfelelőbb döntést hozhassák meg.	Tájékoztatottság a lakó, hozzátartozó és környező társadalom körében.	Tájékoztató anyagok

A tájékoztató tartalma aktualizált, és az érintettek számára érthető nyelvezetű.	Tájékoztatottság a lakó, hozzátartozó és környező társadalom körében.	Tájékoztatató anyagok
Az intézmény eljárásrendet alakít ki a tájékoztatási kötelezettsége teljesítése érdekében.	Az eljárásrend megléte.	Belső szabályzat/utasítás
Az intézmény vezetése gondoskodik arról, hogy a tájékoztatást – annak minden területén – kompetens szakember nyújtsa.	Tájékoztatottság a lakó, hozzátartozó és környező társadalom körében.	Munkaköri leírás
Az intézmény nyilvántartási tevékenysége garantálja a szervezeti működését –, szolgáltatási struktúráját és a kínált szolgáltatásait érintő, az intézményben nyújtott gondoskodás keretében biztosított emberi/állampolgári jogok teljes körét érintő –, valamint a különféle tevékenységeire és az ellátás összetevőire fordított pénzeszközei hatékony felhasználását megjelenítő átláthatóságot/transzparenciát	Tájékoztatottság az eredmény kimutatásról és a források felhasználásáról (üvegzséb).	Belső szabályzatok Eljárásrend Dokumentáció
Az intézmény teljes körű tevékenységét, valamint az ellátottak adatait, az ellátási folyamat rendszerét alkotó paramétereket megjelenítő, a különféle nyilvántartás(ok)hoz kapcsolódó és nélkülözhetetlen, hiteles adatállomány összeállítása, valamint a nyilvántartásba kerülés és kikerülés (törlés) módja szabályozottan zajlik.	Az adatbázis működésére vonatkozó szabályzatok megléte.	Belső szabályzatok/utasítás(ok)
Az intézményi nyilvántartási tevékenységet szolgáló adatállomány informatikai	A hardver és szoftver háttér megléte.	Helyszíni bejárás

feltételei (hardver és szoftver) megfelelően és folyamatosan biztosítottak.		
A nyilvántartási tevékenység előírt tartalmú és idejű végzése, a dokumentumok és tematikus jelentések kitöltése és a kitöltött nyilvántartás(ok) ellenőrzése megtörténik.	Ellenőrzések gyakorisága.	Dokumentáció