



**Metodický pokyn pro vedení dokumentace o poskytování sociální služby  
Azylový dům**

	Datum	Jméno	Podpis
<b>Zpracoval</b>	23.4.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
<b>Kontroloval, odsouhlasil</b>	29.4.2024	Mgr. Šimon Puškár, vedoucí AD Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
<b>Schválil</b>	25.4.2024	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
<b>Přílohy</b>	Příloha č. 1 Informace o zpracování osobních údajů Příloha č. 2 Souhlasné prohlášení k poskytnutí informací třetí osobě (VZOR) Příloha č. 3 Vzor souhlasu se zpracováním osobních údajů Tabulka č. 1 Členění a obsah osobní dokumentace klientů AD Tabulka č. 2 Služební dokumentace AD		
	Nové, plně aktualizované znění		
<b>Kontrola/aktualizace</b>	1 x za rok nebo podle potřeby		
<b>Platnost od</b>	1.5.2024		

**Provedené aktualizace**

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

## I. Úvodní ustanovení

Účelem tohoto metodického pokynu je stanovit pravidla pro systém práce s dokumentací o poskytování sociální služby a osobními údaji, umožňující odborné a bezpečné poskytování služby, respektující práva klientů. Pokyn vychází ze specifík služby a postihuje jak proces získávání a uchovávání informací, tak jejich používání i poskytování třetím osobám.

Metodický pokyn pro vedení dokumentace o poskytování sociální služby je součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 6 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

## II. Právní úprava vedení dokumentace o poskytování sociální služby

Způsob vedení dokumentace o poskytování sociální služby vychází z těchto obecně závazných právních předpisů:

- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., o provádění některých ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů;
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (dále GDPR).

## III. Základní pojmy v oblasti vedení dokumentace

- **Dokumentace** – každá informace, mající charakter osobního či citlivého údaje, která je vedena ve formě listinné, zvukové, obrazové, elektronické/digitální apod.
- **Dokumentace o poskytování sociální služby** - soubor všech materiálů v písemné nebo elektronické podobě, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu se služba poskytuje.

## IV. Základní zásady pro shromažďování, zpracování a uchování osobních údajů klienta a vedení dokumentace o poskytování služby

1. CSZS zpracovává osobní údaje o klientech (případně jim blízkých osob) a zájemcích o službu za účelem poskytování sociální služby. Shromažďují a zpracovávají se pouze údaje odpovídající stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném k plnění úkolů poskytovatele;

2. Osobní údaje se zpracovávají v souladu s platnými právními předpisy; subjekt osobních údajů (zájemce/klient) je vždy seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů především: proč (právní důvod a účel) a jaké údaje (jejich rozsah) budou o jeho osobě zpracovány, po jak dlouhou dobu budou zpracovávány, kdo a jakým způsobem je bude zpracovávat, komu mohou být zpřístupněny a jaká jsou práva subjektu osobních údajů;
3. Pracovníci poskytovatele zpracovávají pouze pravdivé a přesné údaje, které získali v souladu se zákonem. Jsou povinni ověřovat, zda jsou osobní údaje pravdivé a přesné. Zjistí-li se, že údaje jsou nepřesné či nepravdivé, neprodleně provedou opravu či doplnění. Nelze-li opravu provést, údaje zlikvidují;
4. Údaje jsou zpracovávány jednak elektronicky v počítačovém informačním systému a také ručně, v podobě listinných dokumentů. Osobní údaje zpracovávají a mají k nim přístup jen určení pracovníci poskytovatele. Listinná dokumentace je vedena přehledným způsobem tak, aby byly potřebné informace snadno dohledatelné, sociální spisy vedené elektronicky v počítačovém informačním programu umožňují přehled o průběhu služby jednotlivých klientů;
5. Osobní údaje se shromažďují pouze otevřeně, to znamená, že je vyloučeno shromažďovat údaje pod záminkou jiného účelu nebo jiné činnosti. Nesdružují se údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
6. Osobní údaje se uchovávají pouze po dobu, která je nezbytně nutná k účelu jejich zpracování, poté se likvidují způsobem vylučujícím jejich zneužití nebo mohou být uchovány pouze pro účely statistické, vědecké a archivnické;
7. Poskytovatel služby přijímá taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému jejich zneužití. To platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Respektování a ochrana práv klienta. Klient, který osobní údaje poskytne za účelem plnění smlouvy nebo nezbytných úkonů před jejím uzavřením, je informován, o tom, že má kromě práv stanovených čl. č. 13 GDPR také právo:

- na přístup k záznamům a informacím týkajících se jeho osoby;
- rozhodnout, které z informací, týkajících se jeho osoby budou dostupné třetí osobě a za jakým účelem;
- na objasnění postupů pro vedení dokumentace, vypracovávání zpráv a zacházení s nimi;
- informování o tom, kdo a v jakém rozsahu má možnost nahlížet do o něm vedené dokumentace,
- aby poskytované informace stranily jeho zájmům.

## V. Obsah dokumentace

Obsah dokumentace vychází z výše uvedených zásad, vede se přiměřeně typu a činností služby, v souladu s potřebami poskytovatele a klienta tak, aby umožňovala kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby.

Za dokumentaci lze pokládat každou informaci mající charakter osobního údaje, která je vedena v listinné, zvukové, obrazové či digitální podobě. Třídí se na:

1. **Osobní dokumentace klienta** – sociální a jiná spisová dokumentace, která obsahuje osobní údaje a záznamy vztahované ke konkrétnímu klientovi. Soustřeďuje se v osobní složce klienta, její členění

a obsah stanovuje **Tabulka č. 1. Členění a obsah osobní dokumentace klientů AD**. Osobní dokumentace klienta se zakládá uzavřením Smlouvy o poskytnutí sociální služby, vede ji určený sociální/klíčový pracovník AD, který zpracovává údaje potřebné pro řádný průběh služby. Složka se vede v listinné a elektronické podobě v PC programu.

#### **Způsob nakládání s dokumentací vztahující se k jednání se zájemci o službu před uzavřením smlouvy**

Vyplněné doručené žádosti o poskytnutí služby a formuláře Zájemci o službu, se soustředují v kanceláři sociálních pracovníků ve zvláštní složce. Formuláře „zájemce“ a žádosti se opatří datem vyřazení a archivuje se v útvarové spisovně (skartační doby a lhůty stanovuje spisový a skartační řád). Elektronickou evidenci odmítnutých zájemců pracovníci vedou způsobem stanoveným „Metodickým pokynem pro jednání se zájemcem o službu“.

Aktuální osobní dokumentace klientů (s platnou smlouvou) v listinné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříňce v kanceláři stanoveného sociálního/klíčového pracovníka, tento pracovník zároveň vede dokumentaci v elektronické podobě v PC programu, kam je povinen správně a včas zaznamenávat průběh poskytování sociální služby a veškeré údaje potřebné pro statistické vykazování podle zákona o sociálních službách. Při práci s osobními údaji a osobní dokumentací klienta se pracovníci řídí články IV. a VI.– XII. tohoto metodického pokynu.

**Přístup k osobní dokumentaci klienta** má v rámci služby vedoucí AD a určený klíčový/sociální pracovník. Za účelem zastupitelnosti může být osobní spis klienta sdílen a veden zastupujícími klíčovými pracovníky. Informace o klientech jsou rovněž pracovníky sdíleny na případových poradách, intervizích, supervizích.

- 2. Služební dokumentace** – obsahuje údaje potřebné pro běžný výkon služby a vzájemnou informovanost pracovníků. Přehled jejího obsahu, kdo ji vede, kde je uchovávána a kdo k ní má přístup, stanovuje **tabulka č. 2 Služební dokumentace AD**.
- 3. Propagační** – informace zvukového, obrazového i listinného charakteru dostupné široké veřejnosti, které ukazují činnost poskytovatele. Zde je třeba zajistit souhlas klienta služby s jejím využitím k těmto účelům (viz. formulář Souhlas se zpracováním osobních údajů v příloze č. 3)
- 4. Dokumentace vedená o zaměstnancích služby** způsob zpracování a uchovávání osobních údajů zaměstnancích, zájemcům o práci spadá do agendy personálního oddělení a řídí se vnitřními předpisy poskytovatele a příslušnými obecně platnými právními předpisy.

K veškeré dokumentaci o poskytování sociální služby AD mají v rámci CSZS a zřizovatele přístup osoby v rozsahu jejich pravomoci a zmocnění (vázané mlčenlivostí) za účelem kontroly a evaluace, pověřenec pro ochranu osobních údajů, dále pak kontrolní a inspekční orgány v rozsahu jejich pravomocí a zmocnění.

## VI. Zpracování osobních údajů

Všeobecně závazné postupy organizace při práci s osobními údaji a způsoby jejich ochrany, stanovuje vnitřní předpis Směrnice pro nakládání s osobními údaji a Směrnice k ochraně osobních údajů v kamerových systémech.

Osobní údaje pracovníci služby získávají od zájemců o službu např. prostřednictvím rozhovoru, vyplněné žádosti nebo dotazníku již ve fázi jednání se zájemcem o službu. Tyto informace jsou následně zpracovávány, doplňovány o další potřebné osobní údaje před zahájením poskytování služby, např. o informace nezbytné k uzavření smlouvy a následně průběhu poskytování služby.

Poskytovatel služby jako správce osobních údajů v procesu jednání se zájemcem a v rámci dalších nezbytných úkonů před uzavřením smlouvy eviduje a zpracovává osobní údaje subjektu údajů. V této fázi pracovník, který jednání se zájemcem vede, prokazatelně zajistí předání Informace o zpracování osobních údajů zájemci. (Příloha č.1.)

AD je pobytovou službou, která se poskytuje na základě písemně uzavřené smlouvy. Plnění smlouvy je právním důvodem pro zpracování osobních údajů a není třeba od subjektu údajů (klienta) žádat jeho výslovný souhlas ke zpracování osobních údajů. **Souhlas se zpracováním osobních údajů je ale nutný v ostatních případech, kdy se přímo nejedná o plnění vyplývající ze smlouvy, oprávněný zájem správce osobních údajů, či další právní důvody, kde se zpracování osobních údajů bez souhlasu subjektu údajů ve smyslu GDPR připouští.**

V takových případech pracovníci zajistí písemný souhlas klienta. Za společně ubytované nezletilé děti souhlas se zpracováním osobních údajů podepisuje jejich zákonný zástupce.

**Anonymně** pracovníci AD zajišťují základní sociální poradenství (v prvotní fázi jednání se zájemcem) tj. poskytovat informace o službě a dalších zdrojích pomoci. Při anonymní evidenci pracovníci zaznamenávají příjmení (pokud jej klient sdělí), jinak je klient zpravidla veden jen pod pořadovým číslem kontaktu

Zjišťované a evidované osobní údaje klienta při poskytování služby AD jsou uvedeny v záznamech zpracování (uloženo u DPO a vedení organizace).

## VII. Nahlížení do dokumentace

Do dokumentace vedené o klientech služby AD mají právo nahlížet:

- 1) Ze zákona klient služby, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník.
- 2) Jiné osoby na základě písemného zmocnění od osob oprávněných ze zákona (těmi jsou klient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník) mohou do osobní dokumentace klienta nahlížet i další osoby – zde klient uděluje souhlas s přístupem ke své dokumentaci v rozsahu, který sám určí. Souhlas se zakládá do osobní složky klienta.

Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách nebo vedoucí služby na požádání umožní přístup k údajům, které jsou o klientovi vedeny. Osoby si z nich mohou činit výpisky a poznámky, případně přímo na místě kopie. Dokumentace se nesmí odnášet z kanceláře sociálního pracovníka. O nahlédnutí do dokumentace pracovník učiní záznam.

- 3) Ze zákona některé orgány veřejné moci (např. soudy, policie, kontrolní orgány)

### VIII. Opatření k zajištění ochrany osobních údajů a jejich předávání třetím osobám

Poskytovatel služby AD přijímá níže uvedená opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, jejich jinému neoprávněnému zpracování nebo jejich jinému zneužití. Konkrétní soubor opatření je stanoven č. IX. Směrnice o nakládání s osobními údaji, především:

- K osobním údajům a osobním dokumentacím klientů nebo jejich části mají přístup jen určení zaměstnanci;
- Systém pro elektronické zpracování osobních dat a dokumentací používají a mají k němu zřízen zvláštní přístup jen oprávnění pracovníci poskytovatele, a to v rozsahu odpovídajícím jejich oprávnění Elektronické záznamy umožňují ověřit, kdy a kým byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovávány. Zaměstnanci mající zřízené přístupy k elektronickým záznamům nesmí umožnit přístup neoprávněným osobám;
- Osobní údaje a osobní spisy vedené v listinné podobě jsou uloženy v kanceláři oprávněných sociálních pracovníků AD pod dvojnásobným uzamčením. Vždy po provedení záznamů nebo jiné práce s osobními spisy klientů je pracovník povinen spis uložit do složky v uzamykatelné zásuvce kanceláře. Při práci se spisem či osobními údaji klienta je povinen dbát na to, aby nemohlo dojít k nahodilému přístupu neoprávněných osob k osobním údajům či jiným informacím, tj. že např. spisy nenechává volně ležet na stole nebo jiných volně přístupných místech, nevynáší osobní dokumentace klientů ze zařízení, aj.

### IX. Mlčenlivost a předávání údajů dalším subjektům/osobám

Podle § 100 zákona o sociálních službách jsou zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí.

Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. **Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být tyto osoby zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají (např. klient služby) a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.** Mlčenlivost platí také pro fyzické osoby, které jsou poskytovateli sociálních služeb nebo se jako přízvaní odborníci účastní inspekce anebo při poskytování sociálních služeb působí jako dobrovolníci.

Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, které se při své činnosti dozvědí, mohou sdělit jiným subjektům, **jen stanoví-li tak zákon o sociálních službách nebo jiný zákon:**

Pracovníci AD tedy mohou předávat osobní údaje klientů třetím osobám pouze na základě výslovného písemného souhlasu klienta. V souhlasu musí být uvedeno, o jaké údaje se jedná, za jakým účelem, kým a komu mají být informace předány, příp. vymezení doby platnosti (viz. vzor v příloze č. 2).

Bez souhlasu klientů mohou pracovníci služby údaje o klientech poskytnout pouze následujícím subjektům:

- a) **Orgánu sociálně právní ochrany (OSPOD)** – ve smyslu § 53 zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů a § 100a zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;

- b) **Soudu** - pro účely soudního řízení je každý povinen sdělit na dotaz skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodnutí soudu, což stanovuje § 128 zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů;
- c) **Policii** – podle § 18 a § 66 zák. č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů je policie oprávněna požadovat věcnou a osobní pomoc, zejména potřebné podklady a informace včetně osobních údajů.

Ve všech těchto případech se sdělení poskytuje bez zbytečného odkladu písemnou formou na základě písemné žádosti subjektu. Tyto písemnosti (žádost včetně odpovědi) se zakládají do spisu klienta, klient má právo se s jejich zněním seznámit. Poskytování informací policii je možné i na základě osobní návštěvy policisty, který je povinen se prokázat služebním průkazem. V tomto případě je nutné, abychom obdrželi kopii úředního protokolu, protože musíme prokázat kdy, komu a za jakým účelem jsme předali osobní údaje zpracovávané v naší evidenci. Žádosti o předávání osobních údajů v žádném případě nejsou vyřizovány na základě neověřeného telefonického dotazu.

Zároveň platí, že všichni pracovníci jsou povinni zachovávat ustanovení § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákon, která vymezují trestné činy, jejichž spáchání nebo dokončení má pracovník povinnost přezkázat a trestné činy, které musí pracovník bezodkladně oznámit. Dále upozorňuje na povinnost respektovat oprávnění policisty, nebo strážníka obecní policie podle zákona č. 553/1991 Sb. o Obecní policii a 273/2008 Sb. o Policii ČR v platném znění. Informace o příslušných ustanoveních těchto zákonů jsou k nahlédnutí u vedoucí služby.

## X. Archivace osobní dokumentace

Po ukončení poskytování služby je písemná i elektronická osobní dokumentace uchovávána po dobu 10 let, počítáno od 1. ledna roku následujícího po roce, v němž byla ukončena smlouva. Obecně se uchování a skartace dokumentace řídí Spisovým řádem a skartačním plánem organizace.

Po ukončení poskytování služby se osobní dokumentace klienta vedená v listinné podobě označí datem ukončení poskytování služby a spisovým skartačním znakem a přesouvá do uzamykatelné kartotéky ve vyčleněné místnosti střediska (útvárové spisovny), kde je uložena do složky „Zájemci“ Žádosti“. Elektronická dokumentace vedená v PC programu se po ukončení poskytování služby přesouvá do složky „Klienti bez platné Smlouvy“. Po uplynutí skartační doby se provede úplné odstranění v seznamu klientů.

## XI. Další práva zájemce/klienta a etika v souvislosti s vedením osobní dokumentace

Klient má právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, kdy se domnívá, že došlo v souvislosti s poskytováním osobních a citlivých údajů k porušení jeho práv nebo podat stížnost podle pravidel pro podávání stížností. Má právo požadovat opravu nebo doplnění osobních údajů tak, aby byly přesné a úplné.

Pracovníci AD vedou dokumentaci způsobem vyjadřujícím objektivní skutečnosti a fakta, nikoli subjektivní soudy a hodnocení, které mohou být zavádějící. Je nepřijatelné, aby se případné negativní emoce pracovníka vůči klientovi promítaly do záznamů o jeho osobě, je nepřijatelné nálepkování klienta nebo zdůrazňování postižení či negativních vlastností. Při vedení záznamů o klientovi se prioritně sleduje jeho zájem s akcentem na jeho vlastní zdroje, pokroky a silné stránky.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky AD, kteří, pracují s dokumentací o klientech, příp. další služební dokumentací, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska AD, který příslušné pracovníky s dokumentem prokazatelně seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucího AD, v elektronické podobě je dokument dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS na webových stránkách [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz) v zaměstnanecké sekci AD. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím AD.
3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.



Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s novelizovaným zněním Metodického pokynu pro vedení dokumentace o poskytování sociální služby v AD (platnost od 1.5.2024)

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis

