



**Metodický pokyn pro vedení dokumentace o poskytování sociální služby  
Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna**

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	30.4.2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
Kontroloval, odsouhlasil	9.5.2024	Bc. Michaela Nesvačilová, DiS., vedoucí NDC a N  Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	   Mgr. Renata Malichová, MSc. vedoucí úseků a kvality služeb
Schválil		Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	 Mgr. Barbora Vacková ředitelka
Přílohy		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 Tabulka č. 2 Služební dokumentace	
		Nové, plně aktualizované znění	
Kontrola/aktualizace		1 x za rok nebo podle potřeby	
Platnost od		15.5.2024	

**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 a působnost

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 specifik 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.

**Působnost dokumentu: Středisko Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna, Čs. armády 407, Příbram IV (dále NDC a N).**

## 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 dlouho 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. Anonymní evidence

Vedení anonymní evidence znamená, že jsou informace o zájemci/klientovi sociální služby vedeny bez základních identifikačních znaků, jako je jméno a příjmení, adresa, datum narození apod. V praxi to znamená, že se zaznamená průběh práce s klientem s tím rozdílem, že v dokumentaci je místo identifikačních osobních údajů klienta uvedeno pouze označení „klient“ s přiřazením čísla.

Vzhledem k charakteru obou služeb lze k **vedení anonymní evidence** klienta přistoupit v případech kdy:

- v daný okamžik je k dispozici jen minimum údajů o klientovi, které však postačují k tomu, aby bylo možné potřebnou službu/úkon bezprostředně poskytnout;
- anonymně se zpravidla vždy vede evidence zájemců o službu a jim poskytnuté základní sociální poradenství;
- klient o anonymní evidenci před zahájením služby pracovníka NDC a N požádá;

Anonymní evidenci vedou a jsou za ni odpovědní:

- sociální pracovník a vedoucí obou služeb
- pracovníci v sociálních službách NDC a N

Zabezpečení a nahlížení do anonymní evidence podléhá obdobným pravidlům, jako je tomu v čl. IV. Zpracování osobních údajů.

## 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**.

Osobní údaje pracovníci služby získávají od zájemců o službu zpravidla prostřednictvím rozhovoru, vyplněním příslušných dokumentů již ve fázi jednání se zájemcem o službu a záznamu ústní dohody o poskytování služby. Tyto informace jsou následně zpracovávány, doplňovány o další potřebné osobní údaje i v průběhu poskytování služby za účelem plnění toho, na čem se pracovník služby s klientem domluvili (plnění ústně uzavřené dohody, Individuální plánování služby).

Pracovník, který vede jednání se zájemcem a uzavírá s klientem ústní dohodu/smlouvu, prokazatelně zajistí seznámení klienta s Informací o zpracování osobních údajů (viz. příloha č. 1 této metodiky), která je zároveň **součástí formuláře Záznamu o projednání služby a ústní dohody o jejím poskytování**.

Plnění smlouvy/ústní dohody je právním důvodem pro zpracování osobních údajů a není třeba od klienta žádat jeho výslovný souhlas ke zpracování osobních údajů – stačí tedy jen klienta informovat o zpracování osobních údajů podle předchozího odstavce.

Souhlas se zpracováním osobních údajů je ale nutný v ostatních případech, kdy pro zpracování osobních údajů nemáme jiný právní důvod, tj. přímo dané osobní údaje nepotřebujeme k poskytování služby. Jde např. o pořizování fotografií, audiovizuálních záznamů k prezentaci činnosti služby, může jít o zdravotnické záznamy, lékařské zprávy, aj.

V takových případech pracovníci zajistí písemný souhlas klienta se zpracováním osobních údajů (viz. příloha 2 této metodiky).

Zjišťované a evidované osobní údaje klienta při poskytování služeb NDC a N jsou uvedeny v záznamech zpracování (uloženo rovněž u DPO a vedení organizace).

## VII. 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 vztahené ke konkrétnímu klientovi. Soustřeďuje se v osobní složce klienta, její členění a obsah stanovuje **Tabulka č. 1. Členění a obsah osobní dokumentace klientů, zpracováno zvlášť pro každou službu**. Osobní dokumentace klienta se zakládá uzavřením ústní smlouvy/dohody o poskytnutí sociální služby, vede ji určený sociální/klíčový pracovník, který zpracovává údaje potřebné pro řádný průběh služby. Složka se vede v listinné a elektronické podobě v PC programu.

Aktuální osobní dokumentace klientů (s platnou smlouvou) v listinné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříňce v kanceláři stanoveného 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, případně dalších závazných dokumentů (např. údaje k vykazování efektivity služeb, atd). 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 NDC a N, sociální pracovník 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 a v systému předávání informací.

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, zpracováno zvlášť pro každou službu**.
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 NDC a N 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.

## VIII. Nahlížení do dokumentace

Sociální pracovník/vedoucí NDC a N nebo pracovník v sociálních službách 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 NDC a N učiní záznam.

Do dokumentace vedené o klientech služby NDC a N 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.
- 3) Ze zákona některé orgány veřejné moci (např. soudy, policie, kontrolní orgány).

### 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 přizvaní 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 NDC a N 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 přerušit 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.

V průběhu ledna roku následujícího po ukončení poskytování služby se dokumentace vedené v listinné podobě označí rokem, v němž bylo poskytování služby ukončeno a přesouvá se do šanonu:

- Pro klienty NDC „Vyřazená osobní dokumentace NDC r.....“
- Pro klienty N – „Vyřazená osobní dokumentace N r.....“

Tyto šanony se označí spisovým a skartačním znakem pro danou službu a uloží se do uzamykatelné kartotéky ve vyčleněné místnosti střediska (útvárové spisovny/archivu).

Elektronická dokumentace vedená v PC programu se po ukončení poskytování služby - **poslední kontakt s klientem byl více než před 365 dny**, přesouvá do složky „Klienti bez platné Smlouvy“. Po uplynutí skartační doby se provede úplné odstranění v seznamu klientů.

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

Pracovníci 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.

## XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky střediska NDC a N, kteří pracují s dokumentací o klientech, příp. další služební dokumentací, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska, který příslušné pracovníky s dokumentem prokazatelně seznámí.
2. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě uložený u vedoucího NDC a N, 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 NDC a N. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím NDC a N.

3. Kontrolu dodržování a zavedení do praxe služby provádí z pozice poskytovatele vedoucí úseků a kvality služeb ve spolupráci s metodikem.





