

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Pravidla poskytování služby

s platností od 1. 3. 2025



Farní 1, 789 01 Zábřeh; tel.: 588 881 790; mobil: 736 509 449
e-mail: odlehcovaci.sluzba@charitazabreh.cz; www.charitazabreh.cz

Kontakt na pracovníky služby:

vedoucí odlehčovací služby:

Mgr. Ludmila Ryšavá, tel.: 736 509 449

zástupkyně:

Jarmila Holínková, tel.: 736 509 439

Sociální pracovnice:

Mgr. Veronika Kakrdová, DiS., tel.: 734 435 373

Veronika Karnová, DiS., tel.: 736 509 451

Zuzana Pospíšilová, DiS., tel.: 736 509 478

Mgr. Lenka Uhráková, tel.: 605 231 780

Pravidla poskytování odlehčovací služby byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Klienti služby jsou s pravidly seznamováni v průběhu jednání o službě, v rámci sociálního šetření. Svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznost stvrzují podpisem smlouvy o poskytování odlehčovací služby.

Mgr. Ludmila Ryšavá, vedoucí střediska

v. z. -----

Odlehčovací služba - služba poskytovaná v domácnosti klienta

Posláním terénní odlehčovací služby je zastoupit pečující osobu v péči o svého blízkého a poskytnout jí tak čas k odpočinku, k zaměstnání nebo k vyřízení potřebných osobních záležitostí a umožnit tak lidem, kteří mají sníženou možnost sebeobsluhy setrvat co nejdéle v rodinném prostředí.

Cílem odlehčovací služby je řešení nepříznivé životní situace osoby (NŽS), u které došlo ke snížení možnosti sebeobsluhy v činnostech stanovených zákonem a je o ně pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.

Služba není určena osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou péči.

Odlehčovací služba je poskytována na základě smlouvy uzavřené mezi klientem a Charitou Zábřeh.

Uzavření smlouvy předchází sociální šetření, při kterém se sociální pracovník naší služby a klient (nebo jeho zákonný zástupce, popř. opatrovník) dohodnou na podmínkách poskytování služby (rozsah úkonů, způsob platby, předběžná denní doba návštěvy asistentky, apod.).

- Smlouva je uzavírána na dobu **neurčitou**.
- Smlouva je uzavírána na dobu **určitou** (dle dohody s žadatelem)
- *V případě, že je budoucí uživatel omezen ve svéprávnosti dle zák. č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku § 55, musí být vždy přítomný opatrovník, který smlouvu podepisuje. Opatrovník nesmí dle Občanského zákoníku § 483 odst. 2) písm. d) bez souhlasu soudu **uzavřít za opatrovance smlouvu zavazující ho k trvajícimu nebo opakovanému plnění na dobu delší než tři roky**. Tzn. smlouva uzavřená opatrovníkem, která je na dobu trvajíc déle než tři roky, musí být vždy schválena soudem.*

Služba je poskytována v domácnosti uživatele, vždy za jeho přítomnosti a v předem dohodnutém čase, dle stanoveného individuálního plánu. Společně však mohou opustit domácnost – např. výlet, procházka, společný nákup. Rozsah poskytované péče je stanoven dle dohody s uživatelem.

Individuální plán sestavuje klient v součinnosti s určeným (klíčovým) pracovníkem a sociálním pracovníkem. Ti společně s klientem při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší podporu a pomoc, kterou od služby očekává.

Ukončení smlouvy

Z podnětu klienta je možné smlouvu o poskytování služby ukončit **kdykoliv, bez udání důvodů**. Dalším důvodem ukončení je uplynutí sjednané doby, nebo úmrtí uživatele.

Z podnětu poskytovatele lze smlouvu ukončit pouze v případech:

- závažné porušení povinností uživatele služby nebo pro opakovaná porušení povinností uživatele (např. fyzické napadení pracovníka uživatelem).

Upozornění: v tomto případě můžeme zkrátit výpovědní lhůtu až na jeden den od doručení výpovědi uživateli.

Dále

- jestliže uživatel nevyužije služeb po dobu delší než **3 měsíce**
- uživatel na základě provedeného sociálního šetření již nesplňuje podmínky pro poskytování odlehčovací služby (změna nepříznivé životní situace)
- závažné organizační důvody – např. omezení či zrušení služby z důvodu nedostatku finančních prostředků k zajištění služby; v případě omezení je nejdříve ukončována odlehčovací služba, která přímo nesouvisí se zajištěním základních životních potřeb (např. úklid, procházky,...).

Výpovědní lhůta

Poskytovatel oznámí ukončení služby uživateli nejméně 7 dnů předem, aby vyšel vstříc zajištění potřeb uživatele z jiných zdrojů a vznikl prostor pro přípravu písemných podkladů a vyúčtování služby. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď druhé straně doručena. Poskytovatel může tuto dobu individuálně prodloužit jako projev dobré vůle.

Smlouva je ukončena písemně podepsáním dohody o ukončení smlouvy o poskytování služby a po vzájemném vyrovnání pohledávek.

Úhrada – platba za poskytování služby

Výše úhrad je stanovena dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a pozdějších předpisů, který stanoví maximální možnou hodinovou sazbu za poskytovanou službu.

Podrobný ceník odlehčovacích úkonů je uživateli předán při sepisování smlouvy. Jeho součástí je i vysvětlení obsahu jednotlivých položek ceníku.

Na základě novely vyhlášky Zákona o sociálních službách č. 440/2022 Sb. s platností od 1. 1. 2023, poskytujeme klientům péči ve dvou rozdílných hodinových sazbách. Klientům, kteří potřebují služby ve velkém rozsahu a odebírají více jak 80 hodin měsíčně v daném druhu služby, jsou služby poskytovány v nižší sazbě.

Méně než 80 hod/měsíc	Více jak 80 hod/měsíc
165,- Kč	145,- Kč

Příklad: Pokud je v daném měsíci odebráno 79 hod odlehčovací, částka za hodinu péče činí 165,- Kč.

Pokud je poskytnuta péče 80 a více hodin odlehčovací služby – částka je 145,- Kč.

V případě, že klient odebírá *odlehčovací službu* od dvou různých poskytovatelů souběžně a součtem rozsahu péče z obou odlehčovacích služeb dojde k překročení hranice 80 hodin za měsíc, je nutné tuto skutečnost doložit nejpozději do 5 kalendářních dnů od ukončení měsíce, za který k překročení došlo (*např. potvrzením o odebraných hodinách odlehčovací služby za daný měsíc od druhého poskytovatele*) a následně k navýšení úhrady nedojde.

To však neplatí u kombinace více druhů sociálních služeb. Jestliže např. klient využívá pečovatelskou službu a službu odlehčovací, jedná se o jiný druh služby a k součtu poskytnuté péče tak nedochází.

Úhrada za poskytnutou službu je stanovena podle skutečně spotřebovaného času, který asistentka klientovi poskytla/a. Čas péče se počítá v minutách. Pokud si klient přeje mít pravidelný a podrobný přehled o tom, kolik času se mu který den zapisuje, je možné před odchodem pracovnice z domácnosti čas zapsat do přehledu, který si klient sám připraví a vede.

Skutečně odebrané výkony jsou uživateli za ukončený měsíc podrobně vyúčtovány vždy do 15. dne v následujícím měsíci. Podkladem pro sestavení vyúčtování je zadání práce asistentky do programu WebCarol. Uživatel se zavazuje uhradit vyúčtovanou částku do data splatnosti uvedeného na vyúčtování.

Způsob úhrady

Forma úhrady za poskytované služby je vždy předem dohodnuta a je možné ji v průběhu poskytování služby měnit:

- v hotovosti
 - pracovníkovi v terénu
 - na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, 789 01 Zábřeh)
- bezhotovostně:
 - platební kartou na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, 789 01 Zábřeh)
 - bankovním převodem – číslo bankovního účtu, variabilní symbol a specifický symbol je uveden na každém vyúčtování služby
 - inkasem
 - k dispozici máme i bezkontaktní přenosný terminál, který může pracovník v dohodnutém dni přinést do domácnosti

Práva a povinnosti smluvních stran

Práva klienta

- v zájmu své vlastní bezpečnosti požadovat po pracovnících služební průkaz zaměstnance, který je řádným potvrzením o příslušnosti k zaměstnavateli
- požádat vedoucí služby nebo sociálního pracovníka o rozšíření či zkrácení poskytovaných služeb v závislosti na změně nepříznivé životní situace
- může mít připomínky k vlastnímu průběhu služby a sdělovat je zástupcům poskytovatele nebo využít právo podat stížnost (viz níže - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností)
- zapojit se do hodnocení kvality poskytované služby
- nahlížet do svojí osobní složky, kde je vedena veškerá dokumentace týkající se jeho osoby v rámci poskytování odlehčovací služby
- v případě nesouhlasu s částkou předepsanou k úhradě žádat o vysvětlení
- při nedostatku finančních prostředků na úhradu prostřednictvím sociálního pracovníka zažádat o poskytnutí slevy (o poskytnutí slevy rozhoduje vedení Charity Zábřeh na základě podrobného přezkoumání situace uživatele).

Povinnosti klienta

- uvádět pravdivé informace a skutečnosti při sociálním šetření a při aktualizaci individuálních plánů
- v případě, že klient žádá o službu, nebo o rozšíření služby a kapacita služby to neumožňuje, je jeho požadavek zapsán do pořadníku žadatelů. Povinností žadatele je však vždy do uplynutí 2 měsíců svůj zájem potvrdit a aktualizovat. Pokud tak neučiní, je požadavek – ze strany poskytovatele – zrušen.

- informovat poskytovatele o onemocnění infekční chorobou (tato informace nevede k přerušení či ukončení smlouvy o poskytování služby; jde jen o zabezpečení preventivních opatření ze strany poskytovatele)
- chovat se k pracovníkům poskytovatele v souladu se společností všeobecně uznávanými etickými a mravními normami, respektovat lidskou důstojnost pracovníků
- informovat pracovníky o závadách na přístrojích a spotřebičích, které jsou v domácnosti používány a mohly by vést k jejich zranění
- chovat se šetrně k vybavení poskytovatele, které je zapůjčeno do domácnosti uživatele
- v případě, že je v rámci služby potřeba dohledu nad léčebným režimem, je povinností klienta mít léky nachystané a připravené (např. rodinou) v lékovkách. Pracovník služby může léky připomenout, dát na lžičku, podat do ruky. V žádném případě je nesmí dát do úst, nebo např. podat v injekci. Pracovník dále nesmí kapat do očí kapky, které jsou na lékařský předpis.
- zavčas informovat poskytovatele o zrušení dohodnuté návštěvy (např. z důvodu hospitalizace, nepřítomnosti uživatele v domácnosti)

Upozornění: Každý klient služby obdrží kartičku s telefonními čísly, na kterých lze naplánovanou péči odhlásit. **Kontaktovat pracovníky lze ve všední dny v pracovní době 7:00 -15:30. Mimo pracovní dobu, o víkendech a svátcích pište SMS. Pokud požadujete úpravu služby na další týden, je NUTNÉ změny nahlásit do čtvrtka předcházejícího týdne.** V případě, že klient odmítne nahlášenou službu po příchodu asistentky, nebo pokud se v domluvený čas nenachází ve své domácnosti, uhradí skutečný čas spotřebovaný cestou pracovníka do domácnosti a zpět.

- zajistit **ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOMÁCNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:**
 - umožnit vstup pracovníkům odlehčovací služby do vlastní domácnosti za účelem provedení sjednané péče a souvisejících šetření
 - zajistit bezpečný vstup pracovníka do domácnosti (např. zavření psa) a odstranění možné překážky, které brání vstupu do domácnosti (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře bytu, apod.)
 - nemůže-li sám uživatel otevřít dveře svého bytu (popř. vchod), zajistí zpřístupnění domácnosti jiným způsobem (např. rodinným příslušníkem) nebo k zajištění služby poskytne klíče. O předání klíčů je vyhotoven záznam, který je stvrzen podpisem předávajícího a přebírajícího. Klíče jsou uloženy na bezpečném místě v kanceláři služby; používají se dle dohodnutého způsobu.
 - v případě, že uživatel neotvírá dveře v domluveném čase, neoznámil změnu v poskytování služby a asistentka nemá k dispozici klíče, informujeme telefonicky kontaktní osobu uvedenou uživatelem.
- Upozornění:** Pokud se nepodaří s kontaktní osobou spojit, pracovník je oprávněn, z důvodu podpory bezpečí klienta, včasného zajištění první pomoci apod., informovat složky integrovaného záchranného systému.
- uživatel je povinen, v rámci svých možností, vytvářet podmínky pro hladký průběh odlehčovací služby (např. odstraněním bariér ve svém bytě, pořízením vhodných kompenzačních pomůcek). Jedná se prevenci úrazu, nebo vzniku nemoci z povolání pracovníků služby.
- pokud máte ve své domácnosti (bytě, pokoji) nainstalovaný kamerový systém, díky kterému se cítíte bezpečněji (např. Vaše rodina Vás může častěji zkontrolovat), je Vaší povinností nám tuto skutečnost ohlásit.

Práva poskytovatele

- provádět sociální šetření v domácnosti uživatele a to opakovaně minimálně 1x ročně
- zrušit požadavek péče uvedený v pořadníku žadatelů po uplynutí 2 měsíců, pokud žadatel svoji žádost neobnoví.

- umožnit praktikantům výkon praxe, který probíhá v terénu vždy v přítomnosti pracovníka v přímé péči
- pokud dojde k poškození majetku pečovatelské služby, který je zapůjčen do domácnosti uživatele, lze účtovat uživateli náhradu škody. Postupujeme dle posouzení míry poškození a stanovíme zůstatkovou cenu
- požadovat informace o příspěvku na péči, popřípadě o příjmech a dávkách uživatele služeb, který žádá o slevu na poskytované služby.
- požádat o zapůjčení klíčů od domácnosti uživatele (např. časté pády uživatele, dezorientace uživatele, ...)
- vyžadovat pořízení kompenzační pomůcky a její používání při poskytování péče z důvodu minimalizace vzniku úrazu nebo nemoci z povolání pracovníků OS. Pokud klient odmítá používání zdravotních a kompenzačních pomůcek *bez důvodu* a péči bez jejich užívání lze provádět s nebezpečím ohrožení pracovníků OS, může být poskytování OS přerušeno nebo ukončeno (souvislost s důvodem pro ukončení soc. služby - klient potřebuje jiný druh služby).
- obdržet informaci o používání sledovacího kamerového systému v domácnosti klienta a vyjednat podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat
- odmítnout vykonat úkon, který není smluvně sjednaný
- **přerušit poskytování služby** v případě nesplnění povinnosti uživatele:
 - zajištění bezpečného vstupu pracovníka do domácnosti a odstranění možné překážky ke vstupu pracovníka do domácnosti a to na dobu, než bude překážka odstraněna
 - pokud je v rámci výkonu *příprava a podání jídla a pití*, jehož součástí je i připomenutí užívání léků, požadováno podání léků do úst nebo injekčně - a to na dobu, dokud není zajištěno podání léků rodinou nebo zdravotní službou. Pokud jsou během návštěvy prováděny i další nasmílované úkony, péče bude poskytována dále, s výjimkou podání léků.
 - v případech ohrožujících zdraví nebo život pracovníka do jejich odstranění (přítomnost parazitů, hlodavců, plísně, hygienicky nepřijatelného prostředí domácnosti)
 - v případě nevhodného chování klienta nebo členů domácnosti vůči pracovníkovi služby, různé formy obtěžování pracovníků

Povinnosti poskytovatele:

- chovat se k uživateli v souladu s Etickým kodexem Charity ČR, respektovat svobodnou volbu uživatele, ctít osobní přístup k uživateli (vlastní životní styl) ve všech jeho potřebách a hledat k nim přiměřené prostředky a způsoby jejich naplnění,
- vést o průběhu služby dokumentaci a účtovat jen řádně vykonané a evidované asistenční úkony
- nahradit vzniklou škodu v případě, že součástí poskytovaných služeb je nutná manipulace s majetkem uživatele a dojde-li k jeho ztrátě nebo poškození (např. při praní a žehlení prádla na středisku, rozbití majetku klienta....)
- data uživatele zajistit proti zneužití a pracovat v souladu se Spisovým, skartačním a archivačním řádem Charity Zábřeh
- zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679 (GDPR) 2016/679.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svého soukromí či práv, je oprávněn kdykoliv osobně nebo prostřednictvím jím zvoleného zástupce vznést připomínku nebo si stěžovat.

Stížnost či připomínka může být podána u vedoucí střediska Mgr. Ludmily Ryšavé na adrese Valová 290/9, Zábřeh, telefon 736 509 449, 588 881 790. Dále emailem odlehcovaci.sluzba@charitazabreh.cz, sociální pracovníci, do rukou ředitele Charity Zábřeh, či také prostřednictvím všech pracovníků odlehčovací služby. Ti ji, v co nejkratší době, předávají vedoucí střediska. Mohou být podány formou ústní i písemnou. Možností je také podat je anonymně do Schránky na stížnosti a připomínky umístěné vedle vchodu střediska odlehčovací služby, Farní 1, Zábřeh. Tato schránka je průběžně kontrolována a vybírána.

Každá podaná stížnost bude zaevidována do Knihy stížností, kterou zřizuje, vede a na požádání vydá vedoucí střediska. Poté jsou stížnosti řádně prošetřeny a stěžovatel je do 30 dnů písemně seznámen s výsledkem šetření. Stěžovateli je předloženo navrhované řešení či opatření – způsob vyřízení je také zaznamenán v Knize stížností.

Jedná-li se o připomínku, pracovník, kterému byla přednesena, ji zaznamená do denního záznamu klienta a následně ji přinese na poradu střediska OS, kde je společně řešena. Způsob vyřízení je předán klientovi ústně, ale předmět připomínky je uveden v zápise z porady střediska.

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na příslušném středisku sociálních služeb, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržением následující posloupnosti:

1. v rámci Vašeho poskytovatele dopomoci a služeb:
adresa:
Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger
Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh
e-mail: reditel@charitazabreh.cz
2. v zastoupení zřizovatele Charity Zábřeh, tedy Arcibiskupa olomouckého:
adresa:
Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Kepřt
Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc
e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz

V případě trvající nespokojenosti s vyřízením stížnosti v rámci interních orgánů organizace se její autor může v případném dalším kroku obrátit na externí organizace mimo strukturu poskytovatele, kromě sociálního odboru příslušné obce ORP, například na:

3. **Krajský úřad Olomouckého kraje**
vedoucí odboru sociálních věcí
Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc
e-mail: posta@olkraj.cz

4. Kancelář veřejného ochránce práv - ombusman

Údolní 658/39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud ani pak není autor spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud by mu nebyla vyřízena v předepsané 30ti denní lhůtě, má dalších 60 dnů (počítáno buď od doručení odpovědi nebo marného uplynutí předepsané 30ti denní lhůty) na to požádat o prověření vyřízení této stížnosti dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; e-mail: posta@mpsv.cz

Pravidla nakládání s osobními údaji

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 110/2019 Sb. (zákon o ochraně osobních údajů) a s účinností od 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí.

Níže shrnujeme důležité informace o zpracování osobních údajů, které nám v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytnete.

SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/18, 78901 Zábřeh, IČ 42766796, telefon 7583 412 587, e-mail info@charitazabreh.cz, webové stránky www.charitazabreh.cz.

ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PRÁVNÍ ZÁKLAD PRO ZPRACOVÁNÍ

Osobní údaje uživatelů jsou zpracovávány za účelem zajištění řádného a kvalitního poskytování sociální služby na základě zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Poskytnutí osobních údajů pro uvedený účel je zákonným požadavkem nezbytným pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Váš samostatný souhlas vyžadujeme za účelem poskytování údajů o využívání služby obci, ve které bydlíte z důvodu spolufinancování poskytované služby. Jedná se o údaje: jméno a příjmení, adresa, ročník narození, druh využívané služby a počet hodin/úkonů/dnů poskytnuté služby.

ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše:

Osobní údaje:

- identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa pobytu);
- kontaktní údaje Vaše a blízké osoby, ketou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
- údaje o sociální situaci (nepříznivá životní situace).

Citlivé údaje:

- informace o zdravotním stavu - mohou-li mít vliv na poskytování služby

- informace o náboženském vyznání - je-li potřebná pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.)

Můžete se sami rozhodnout, zda, a které údaje nám sdělíte. Některá data jsou však pro nás tak důležitá, že v případě jejich neobdržení nebudeme moci pokračovat v poskytnutí služby. Pokud tato skutečnost nastane, náš pracovník Vás na ni upozorní.

OSOBY OPRÁVNĚNÉ K PŘÍSTUPU K OSOBNÍM ÚDAJŮM

Osobní údaje využívají pracovníci, stážisté a praktikanti podílející se na zajištění řádného průběhu poskytnutí služby (jedná se převážně o sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách – asistentky, vedoucí služby, vedoucí úseku sociálních služeb Charity Zábřeh, ředitele organizace), kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru či stáže/praxe.

ZPŘÍSTUPNĚNÍ ÚDAJŮ JINÝM OSOBÁM

Osobní údaje dále mohou být zpřístupněny subjektům oprávněným dle zvláštních právních předpisů (např. orgánům činným v trestním řízení, pověřeným kontrolním orgánům apod.).

Zpřístupnění dalším subjektům můžeme provést pouze na základě Vašeho souhlasu (např. zpřístupnění údajů o poskytované službě obci, která se spolupodílí na úhradě nákladů sociální služby), který můžete kdykoliv odvolat.

Rodinný příslušník nebo jiná osoba má právo nahlédnout do Vaší dokumentace pouze s Vaším písemným souhlasem.

ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky služby a uloženy písemně ve složce uživatele a elektronicky v systému WebCarol. Tento systém je chráněn heslem a mají do něj přístup pouze pověřeni pracovníci služby. Pověřeni pracovníci mají do účtu každý samostatný přístup chráněný heslem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři služby.

DOBA ULOŽENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu poskytování služby a dále po dobu 10 let od jejího ukončení dle platného archivačního řádu. Osobní dokumentace uživatelů, kterým bylo ukončeno poskytování služby, se ukládají až do uplynutí skartační lhůty v archivu služby osobní asistence (Charita Zábřeh, Valová 290/9, 789 01 Zábřeh).

DALŠÍ INFORMACE O PRÁVECH V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 GDPR má klient (dále Subjekt údajů) právo:

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo získat od Charity Zábřeh potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou správcem zpracovávány. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte dále právo k nim získat přístup. Charita Zábřeh Vám poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a každou další kopii je oprávněna účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo požádat Charitu Zábřeh o opravu nebo doplnění nesprávných, resp. neúplných osobních údajů, požádat o výmaz osobních údajů, pokud odpadl nebo není dán důvod pro jejich zpracování, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s řešením okolností zpracování osobních údajů u Charity Zábřeh.

Právo vznést námitku: Subjekt údajů má z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést u Charity Zábřeh námitku proti zpracování jeho osobních údajů zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů Charity Zábřeh nebo jiných osob.

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má právo získat své osobní údaje od Charity Zábřeh a předat je jinému správci osobních údajů.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu: Subjekt údajů má právo podat stížnost u dozorového úřadu. Pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu nebo kontaktní email správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Přílohy:

- ceník
- souhlas s poskytnutí údajů o využívání služby obcí
- foto seznam pracovníků odlehčovací služby
- karta s kontakty potřebné k odhlášení služby
- I.C.E. karta
- Potvrzení o převzetí klíčů
- Protokol o zapůjčení kompenzační pomůcky
- Karta pro uživatele
- Žádost o úlevu na úhradě za služby poskytované CHZ

