

## **CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

### **Pravidla poskytování pečovatelské služby**

**s platností od 5. 1. 2026**

**Kontakt na pracovníky pečovatelské služby:**

**VEDOUCÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:**

**Mgr. Simona DRLÍKOVÁ, tel.: 731 127 212**

**ZÁSTUPKYNĚ VEDOUCÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:**

**Jarmila HOLÍNKOVÁ, tel.: 736 509 439**

**SOCIÁLNÍ PRACOVNICE:**

**Veronika KARNOVÁ, DiS., tel.: 736 509 451**

**Mgr. Veronika KAKRDOVÁ, DiS., tel.: 734 435 373**

**Mgr. Lenka UHRÁKOVÁ, tel.: 605 231 780**

**Bc. Šárka WEISEROVÁ, tel.: 733 755 787**

Pravidla poskytování charitní pečovatelské služby (dále jen pečovatelská služba) byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Uživatelé a uživatelky pečovatelské služby jsou s pravidly seznamováni v průběhu jednání o službě a v rámci sociálního šetření. Svůj souhlas s obsahem „Pravidel poskytování pečovatelské služby“ a jejich závaznost stvrzují podpisem „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“.

Mgr. Simona Drlíková, vedoucí pečovatelské služby v zastoupení sociální

pracovnice (podpis): .....

## **Pečovatelská služba**

### **sociální služba poskytovaná v domácnosti uživatele a uživatelky**

---

#### **I. Vysvětlení pojmů**

---

##### **Uživatel:**

→ osoba, které je poskytována pečovatelská služba.

##### **Poskytovatel:**

→ Charitní pečovatelská služba, Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/15, Zábřeh.

##### **Vedoucí střediska:**

→ vedoucí pečovatelské služby, který je nadřízený všem pracovníkům služby (pracovník, sociální pracovník, apod.), řeší s uživatelem a jeho blízkými vše týkající se poskytování služby.

##### **Klíčový pracovník:**

→ pečovatel/pečovatelka, který/á ve spolupráci se sociálním pracovníkem přehodnocuje individuální plán uživatele na základě aktuálních informací o potřebách uživatele v pečovatelské službě.

##### **Pracovník:**

→ pečovatel/pečovatelka, který/á poskytuje podporu a pomoc uživateli na základě sjednané „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“.

##### **Pracovníci pečovatelské služby:**

→ všichni pracovníci pečovatelské služby. Jedná se o vedoucí střediska, zástupce vedoucí střediska, pracovníci, sociální pracovníci.

##### **Sociální pracovníci:**

→ pracovník pečovatelské služby, který poskytuje odbornou pomoc a podporu uživatelům a jeho rodinám v nepříznivých životních situacích; provádí sociální šetření u uživatele, stanovuje s ním a následně přehodnocuje individuální plán péče, poskytuje základní sociální poradenství, apod.

##### **Zájemce:**

→ osoba, která má zájem o poskytování pečovatelské služby a současně je v nepříznivé sociální situaci.

##### **Smlouva:**

→ smlouva o poskytování pečovatelské služby, kterou podepisuje uživatel (zákonný zástupce nebo opatrovník) a za poskytovatele sociální pracovník (v

zastoupení za vedoucí střediska). Na základě této smlouvy je uživateli poskytována pečovatelská služba.

#### **Porada střediska:**

→ porada, kde se pravidelně schází všichni zmiňovaní pracovníci pečovatelské služby.

---

## **II. Poslání a cíle pečovatelské služby**

---

Posláním charitní pečovatelské služby je pomoci uživatelům zvládnout úkony péče o vlastní osobu a domácnost, které by dělali sami, kdyby jim v tom nebránila snížená soběstačnost v důsledku jejich nepříznivé životní situace.

Snažíme se zachovat přirozené vazby uživatelů na okolí a předejít tak jejich osamělosti. Současně poskytujeme uživatelům základní bezplatné sociální poradenství.

Cílem charitní pečovatelské služby je podporovat uživatele v zachování jeho dosavadního způsobu života a podporovat ho, aby mohl dožít v jeho přirozeném prostředí.

---

## **III. Smlouva**

---

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

→ Smlouva je uzavírána na dobu **neurčitou**.

→ Smlouva je uzavírána na dobu **určitou** (dle dohody se zájemcem).

Pečovatelská služba je poskytována převážně v domácnosti uživatele, vždy za jeho přítomnosti dle stanoveného individuálního plánu, který je dojednáán uživatelem.

#### **➤ Upozornění k uzavření smlouvy:**

- úkony, které má uživatel sjednané, jako: *běžný úklid a údržba domácnosti a běžné nákupy a pochůzky* jsou prováděny převážně ve všední dny v době od 7.00 do 15.30 hod.;

- o víkendech a svátcích neprovádíme úkony: *velký nákup, týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti; praní a žehlení prádla, případně jeho drobné úpravy; převozy a doprovod osob a pedikúru.*
- o úkon *pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, sezónního úklidu, úklidu po malování* provádíme pouze ve výjimečných případech s ohledem na posouzení nepříznivé sociální situace;
- o 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. Povinností opatrovníka je předložit ke schválení soudu tuto smlouvu, pokud je uzavřena na dobu **trvající déle než tři roky.**

## Ukončení smlouvy

→ Z podnětu uživatele je možné smlouvu ukončit:

- kdykoliv, bez udání důvodů;
- z důvodu uplynutí sjednané doby;
- v případě úmrtí uživatele.

→ Ze strany poskytovatele lze smlouvu ukončit pouze v případech:

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

### ➤ Upozornění k tomuto ukončení smlouvy:

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

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

## 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 „Oznámení o ukončení poskytované sociální služby“ a po vyrovnání pohledávek.

---

#### IV. Úhrada čerpaných služeb

---

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 pečovatelských 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 ve znění pozdějších předpisů, poskytujeme uživatelům péči ve dvou rozdílných hodinových sazbách. Uživatelům, 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 hodin/měsíc | Více jak 80 hodin/měsíc |
|-------------------------|-------------------------|
| 165,- Kč                | 145,- Kč                |

➤ **Příklad ke způsobu úhrady:**

- pokud je v daném měsíci odebráno 79 hodin pečovatelské služby, částka za hodinu péče činí 165,- Kč. Pokud je poskytnuta péče 80 a více hodin pečovatelské služby – částka je 145,- Kč.

V případě, že uživatel odebírá např. pečovatelskou službu od dvou různých poskytovatelů souběžně a součtem rozsahu péče z obou pečovatelských 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 pečovatelské služby za daný měsíc od druhého poskytovatele pečovatelské služby*) a následně k navýšení úhrady nedojde. To však neplatí u kombinace více druhů sociálních služeb. Jestliže např. uživatel využívá pečovatelskou službu a službu odlehčovací, jedná se o jiný druh služby a k součtu poskytnuté péče tak nedochází.

Pečovatelská služba je poskytována bez úhrady (zdarma), dle zák. 108/2006 Zákona o sociálních službách, § 75, odst. 2:

- rodinám, ve kterých se narodily současně tři a více dětí;
- účastníkům odboje (pozůstalým manželům a manželkám, starším 70 let);
- osobám, které jsou účastny rehabilitace dle zákona č.119/1990 Sb.;
- osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle §17 odst. 1 zák. č. 78/1991 Sb. a další, (pozůstalým manželům a manželkám, starším 70 let).

Úhrada za poskytnutou službu je stanovena podle skutečně spotřebovaného času, který pracovník uživateli poskytl. Čas péče se počítá v minutách. Pokud si uživatel přeje mít pravidelný a podrobný přehled o tom, kolik času se mu který den zapisuje, je možné před odchodem pracovníka z domácnosti čas zapsat do přehledu, který si uživatel 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 pracovníkem do programu, který pracovníci využívají. 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 středisku pečovatelské služby (Valová 290/9, 789 01 Zábřeh);
  - 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;
  - inkasem;
  - bezkontaktním přenosným terminálem, který může pracovník v dohodnutém dni přinést do domácnosti.

Pokud kontrolou vedoucí střediska a sociální pracovnice zjistí, že platba za odebrané výkony není uhrazena déle jak 2 měsíce, telefonicky nebo emailem kontaktuje plátce platby a upozorní jej na dluh vůči organizaci. Dále se dojedná čas a forma úhrady. V případě, že po dohodnutém termínu není částka stále uhrazena, vedoucí střediska písemně odešle UPOMÍNKU č. 1 a do 3 měsíců po vzniku dluhu odesílá UPOMÍNKU č. 2. V případě, že ani po této době není dluh uhrazen je tato situace konkrétně řešena s ředitelem Charity Zábřeh.

V případě, že ke vzniku dluhu došlo úmrtím uživatele a ten nemá rodinu nebo další osobu, která dluh uhradí, předává sociální pracovnice, v co nejkratší době od úmrtí, pohledávku k příslušnému Okresnímu soudu do dědického řízení.

---

## **V. Práva a povinnosti uživatele**

---

### **Práva uživatele**

- V zájmu své vlastní bezpečnosti požadovat po pracovnících služební průkaz, který je řádným potvrzením o příslušnosti k poskytovateli.
- Požádat vedoucí střediska nebo sociální pracovníci o rozšíření či zkrácení poskytovaných služeb v závislosti na změně nepříznivé životní situace.
- Mít připomínky k vlastnímu průběhu služby a sdělovat je pracovníkům (pracovníkovi, sociální pracovnici, vedoucí střediska) 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 pečovatelské služby.
- V případě nesouhlasu s částkou předepsanou k úhradě žádat o vysvětlení vedoucí střediska.
- Při nedostatku finančních prostředků na úhradu prostřednictvím sociální pracovnice zažádat o poskytnutí slevy (o poskytnutí slevy rozhoduje vedení Charity Zábřeh na základě podrobného přezkoumání situace uživatele).

### **Povinnosti uživatele**

- Uvádět pravdivé informace a skutečnosti při sociálním šetření a při aktualizaci individuálních plánů.
- V případě, že uživatel žádá o rozšíření služby a kapacita služby to neumožňuje, je jeho požadavek zapsán do „Pořadníku zájemců“.
- Informovat pracovníky Charity Zábřeh (pracovník, sociální pracovnice nebo vedoucí střediska) o onemocnění infekční chorobou (dochází k omezení poskytované péče na nezbytné úkony – např. hygiena a k zabezpečení



- preventivních opatření stran poskytovatele, smlouva není zcela přerušena ani ukončena).
- Chovat se k pracovníkům 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.
  - Oznámit pracovníkovi skutečnost, že je v domácnosti nainstalovaná kamera či kamerový systém.
  - Zavčas informovat pracovníka o zrušení dohodnuté návštěvy (např. z důvodu hospitalizace, nepřítomnosti uživatele v domácnosti).
  - V případě, že je v rámci služby potřeba dohledu nad léčebným režimem, je povinností uživatele mít léky nachystané a připravené (např. rodinou) v lékovkách. Pracovník může léky připomenout, dát na lžičku, podat do ruky. V žádném případě je nesmí dát do úst, nebo např. podat v injekci. Pracovník nesmí podat žádné léčivo na lékařský předpis (léky, mast, oční kapky).
  - Individuální plán sestavuje uživatel v součinnosti s určeným (klíčovým) pracovníkem a sociální pracovníci. Ti, společně s uživatelem při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší podporu a pomoc, kterou od služby očekává.
  - Zajistit zpřístupnění domácnosti:
    - umožnit vstup pracovníkům do vlastní domácnosti za účelem provedení pečovatelských úkonů a souvisejících šetření;
    - zajistit bezpečný vstup pracovníka do domácnosti (např. zavření psa na dobu poskytování péče) 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 na středisku pečovatelské služby a používají se dle dohodnutého způsobu;
    - uživatel je povinen, v rámci svých možností, vytvářet podmínky pro hladký průběh pečovatelské služby (např. odstraněním bariér ve svém bytě, pořízením vhodných kompenzačních pomůcek). Jedná se o prevenci úrazu, nebo vzniku nemocí z povolání pracovníků;

- v případě, že uživatel neotevívá dveře v domluveném čase, neoznámil změnu v poskytování služby a pracovník nemá k dispozici klíče, informuje telefonicky kontaktní osobu uvedenou uživatelem.

➤ **Upozornění k povinnosti uživatele:**

- pokud se nepodaří s kontaktní osobou spojit, nebo nemá-li poskytovatel informace o kontaktní osobě, pracovník je oprávněn, z důvodu podpory bezpečí uživatele, včasného zajištění první pomoci apod., informovat složky integrovaného záchranného systému;
- každý uživatel obdrží kartičku s telefonními čísly, na kterých lze naplánovanou péči odhlásit. Kontaktovat vedoucí střediska, zástupkyni vedoucí střediska či sociální pracovníci lze ve všední dny v pracovní době 7:00 -15:30. Mimo pracovní dobu, o víkendech a svátcích lze tyto výše uvedené pracovníky kontaktovat SMS zprávou. Pokud požaduje uživatel úpravu služby na další týden, je NUTNÉ změny nahlásit do čtvrtka předcházejícího týdne.;
- v případě, že uživatel odmítne nahlášenou službu po příchodu pracovníka, nebo pokud se v domluvený čas nenachází ve své domácnosti, uhradí čas nezbytný k zajištění činnosti (viz ceník pečovatelské služby) a skutečný čas strávený u uživatele (před domem, bytem apod.).

---

## **VI. Práva a povinnosti poskytovatele**

---

### **Práva poskytovatele**

- Provádět sociální šetření v domácnosti uživatele dle potřeb uživatele nebo dle potřeb probíhající pečovatelské služby.
- Umožnit praktikantům výkon praxe, který probíhá v terénu vždy v přítomnosti stávajícího pracovníka.
- Pokud dojde k poškození majetku pečovatelské služby, který je zapůjčen do domácnosti uživatele, lze účtovat uživateli náhradu škody. Poskytovatel následně posoudí míru poškození a je stanovena zůstatková cena.
- Požadovat informace o příspěvku na péči, popřípadě o příjmech a dávkách uživatele, 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. Pokud uživatel odmítá používání zdravotních a kompenzačních pomůcek při poskytování péče a hrozí-li tak nebezpečí ohrožení pracovníka,

- může být poskytování služby přerušeno nebo ukončeno (souvislost s důvodem pro ukončení služby - uživatel potřebuje jiný druh služby).
- Obdržet informaci o používání sledovacího kamerového systému v domácnosti uživatele 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 (například přítomnost psa v prostorách, kde se pohybuje pracovník, který má strach ze psů).
    - 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 nasmlouvané 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 uživatele nebo členů domácnosti vůči pracovníkovi, 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 pečovatelské 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).
- 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.

---

## VII. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, popř. připomínek

---

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. Simony Drlíkové na adrese Valová 290/9, Zábřeh, telefon 731 127 212, 588 881 790, email: pecovatelska@charitazabreh.cz;
- prostřednictvím sociálních pracovníků;
- do rukou ředitele Charity Zábřeh;
- prostřednictvím dalších pracovníků Charity Zábřeh.

Stížnost či připomínka může být podána formou ústní i písemnou. Možností je také podat je anonymně do Schránky na stížnosti a připomínky umístěné vedle vchodu do pečovatelské služby, Valová 290/9, Zábřeh. Tato schránka je kontrolována a vybírána.

Každá podaná stížnost bude zaevidována do „Knihy přání a 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 přání a stížností“.

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

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na středisku pečovatelské služby, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržením následujících posloupností:

### 1. v rámci poskytovatele Charity Zábřeh:

**Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger**

**adresa:** Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh

**e-mail:** reditel@charitazabreh.cz

**2. v zastoupení zřizovatele Charity Zábřeh, tedy Arcibiskupa olomouckého:**

**Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Robert Neugebauer, DiS.**

**adresa:** Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc

**e-mail:** robert.neugebauer@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:

**3. Krajský úřad Olomouckého kraje: vedoucí odboru sociálních věcí**

**adresa:** Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc

**e-mail:** posta@olkraj.cz

**4. Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman**

**adresa:** 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 této stížnosti dle §99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

**5. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

**adresa:** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

**e-mail:** posta@mpsv.cz

---

## **VIII. Pravidla nakládání s osobními údaji uživatele**

---

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. (zákon o ochraně osobních údajů), který provádí nařízením EU 2016/679 (GDPR), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí.

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

### **Správce osobních údajů:**

Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh,

IČ 42766796, telefon: 583 412 587,

e-mail: info@charitazabreh.cz, webové stránky: www.charitazabreh.cz.

### **Účel zpracování osobních údajů a právní základ pro zpracování**

Osobní údaje uživatele 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. 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).

→ Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše citlivé údaje:

- informace o zdravotním stavu = mohou-li mít vliv na poskytování služby;
- informace o náboženském vyznání = je-li potřebná pro poskytování 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, sociální pracovnice Vás na ni upozorní.

### **Osoby oprávněné k přístupům k osobním údajům**

Osobní údaje využívají pracovníci podílející se na zajištění řádného průběhu poskytnutí služby, stážisté a praktikanti, 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, uloženy písemně ve složce uživatele a elektronicky v počítačích (tabletech) pracovníků. Přístup do PC nebo tabletů je chráněn heslem a mají do něj přístup pouze pověřeni pracovníci. Dokumentace v písemné podobě je uložena v uzamykatelné kartotéce v kanceláři vedoucí střediska.

### **Doba uložení osobních údajů**

Vaše osobní údaje jsou zpracovány 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 archívu pečovatelské služby (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 uživatel (Subjekt údajů) právo:

#### **→ Právo na přístup k osobním údajům**

Uživatel má právo získat od poskytovatel potvrzení, zda jsou či nejsou osobní údaje „Správcem osobních údajů“ zpracovávány. Pokud jsou osobní údaje uživatele zpracovávány, má dále právo k nim získat přístup. Poskytovatel poskytne uživateli kopii zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a každou další kopii je oprávněn poskytovatel účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.

→ **Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování**

Subjekt údajů má právo požádat poskytovatele 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 poskytovatele.

→ **Právo vznést námitku**

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

→ **Právo na přenositelnost údajů**

Subjekt údajů má právo získat své osobní údaje od poskytovatele 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**

Uživatel má právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Učinit tak může podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu nebo kontaktní email „Správce osobních údajů“ uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí střediska. Odvoláním souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.