Středisko osobní asistence
Valová 290/9, 789 01 Zábřeh

tel.: +420 588 881 790, mobil.: +420 731 127 212
ID dat. schr.: vdvhp86
e-mail: osobni.asistence@charitazabreh.cz
www.charitazabreh.cz

OSOBNÍ ASISTENCE

Pravidla poskytování osobní asistence

s platností od 5. 1. 2026

IČO: 42766796
DIČ: CZ42766796

bankovní spojení: KB Zábřeh
č. ú.: 1048347841/0100

Kontakt na pracovníky osobní asistence:
VEDOUCÍ OSOBNÍ ASISTENCE:
Mgr. Simona DRLÍKOVÁ, tel.: 731 127 212

ZÁSTUPKYNĚ VEDOUCÍ OSOBNÍ ASISTENCE:
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 osobní asistence byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

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

Mgr. Simona Drlíková, vedoucí osobní asistence v zastoupení sociální pracovnice

(podpis): …….

Osobní asistence
sociální služba poskytovaná v domácnosti uživatele a uživatelky

I. Vysvětlení pojmů

Uživatel:

→ osoba, které je poskytována osobní asistence.

Poskytovatel:

→ Osobní asistence, Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/15, Zábřeh.

Vedoucí střediska:

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

Klíčový pracovník:

→ asistent/asistentka, který/á ve spolupráci se sociálním pracovníkem přehodnocuje individuální plán uživatele na základě aktuálních informací o potřebách uživatele v osobní asistenci.

Pracovník:

→ asistent/asistentka, který/á poskytuje podporu a pomoc uživateli na základě sjednané „Smlouvy o poskytování osobní asistence“.

Pracovníci osobní asitence:

→ všichni pracovníci osobní asistence. Jedná se o vedoucí střediska, zástupce vedoucí střediska, pracovníci, sociální pracovnice.

Sociální pracovnice:

→ pracovník osobní asistence, 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 osobní asistence a současně je v nepříznivé sociální situaci.

Smlouva:

→ smlouva o poskytování osobní asistence, kterou podepisuje uživatel (zákonný zástupce nebo opatrovník) a za poskytovatele sociální pracovník

(v zastoupení za vedoucí střediska). Na základě této smlouvy je uživateli poskytována osobní asistence.

Porada střediska:

→ porada, kde se pravidelně schází všichni zmiňovaní pracovníci osobní asistence.

II. Poslání a cíle osobní asistence

Posláním osobní asistence je umožnit klientovi začlenění do běžného života, kdy osobní asistent pomáhá uživateli služby zvládnout ty úkony, které by dělal sám, kdyby omezení neměl, tzn., že činnost klient vykonává sám za dopomoci asistenta, popř. činnosti sám koordinuje.

Současně poskytujeme uživatelům základní bezplatné sociální poradenství.

Cílem je podpora soběstačnosti a samostatnosti klienta v jeho vlastním prostředí a jeho podpora v zachování vlastního životního stylu.

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).

Osobní asistence je poskytována převážně v domácnosti uživatele, vždy za jeho přítomnosti dle stanoveného individuálního plánu, který je dojednán uživatelem. Společně však mohou opustit domácnost - např. výlet, procházka, společný nákup.

- **Upozornění k uzavření smlouvy:**
  - 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 osobní asistenci déle než **3 měsíce;**
- uživatel na základě provedeného sociálního šetření již nesplňuje podmínky pro poskytování osobní asistence (změna nepříznivé životní situace);
- závažné organizační důvody – např. omezení či zrušení služby z důvodu nedostatku finančních prostředků k zajištění osobní asistence; v případě omezení je nejdříve ukončována osobní asistence, která přímo nesouvisí se zajištěním základních životních potřeb (např. úklid, procházky, aktivizace, …).

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 úkonů osobní asistence 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 osobní asistence, částka za hodinu péče činí 165,- Kč. Pokud je poskytnuta péče 80 a více hodin osobní asistence – částka je 145,- Kč.

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

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 osobní asistenci je vždy předem dohodnuta a je možné ji v průběhu poskytování služby měnit:

→ v hotovosti

- pracovníkovi v terénu;
- na středisku charitní pečovatelské služby (Valová 290/9, 789 01 Zábřeh);
- na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, Zábřeh).

→ bezhotovostně

- platební kartou na recepci Charity Zábřeh (Žižkova 15, 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 pracovnici 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 osobní asistence.
→ 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 používané 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 pracovnicí. 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 úkonů osobní asistence 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 charitní pečovatelské služby a používají se dle dohodnutého způsobu;
- uživatel je povinen, v rámci svých možností, vytvářet podmínky pro hladký průběh osobní asistence (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 neotevírá 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 pracovnici 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 osobní asistence) 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 osobní asistence.

→ Umožnit praktikantům výkon praxe, který probíhá v terénu vždy v přítomnosti stávajícího pracovníka.

→ Odmítnout uživateli mimořádnou osobní asistenci např. doprovod na koncert, ples, bazén, apod., a to především z důvodu nemožnosti vyčlenění pracovníka na tento požadavek.

→ Pokud dojde k poškození majetku osobní asistence, 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 *podpora a pomoc při podávání 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 úkony osobní asistence.

→ 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: osobni.asistence@charitazabreh.cz;

→ prostřednictvím sociálních pracovnic;

→ 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 střediska charitní 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 osobní asistence, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržením následující posloupnosti:

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 požáddat 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 poskytování 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 přístupy 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 chráněný heslem a mají do něj přístup pouze pověření 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 osobní asistence (Charita Zábřeh, Valová 290/9, 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 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.