

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY



NA PÉČI NEMUSÍTE BÝT SAMI

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Název a sídlo služby: Poradna pro pečující, Taušlova 714, 561 51 Letohrad

Kontakt: tel.: 731 420 344, e-mail: pecujici@uo.hk.caritas.cz

2. INFORMACE O SLUŽBĚ:

Poradna pro pečující je registrovaná sociální služba dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

POSLÁNÍ SLUŽBY:

Posláním Poradny pro pečující je podpora osob, kteří pečují o své blízké ve stáří či v nemoci na území okresu Ústí nad Orlicí. Služba poskytuje poradenství tak, aby pečující byli schopni se orientovat v možnostech řešení své situace a zajistit tak péči o svého blízkého v domácím prostředí. Zároveň poradna podporuje i samotné osoby, které péči potřebují, s důrazem na zachování důstojnosti, kvality života a individuálního přístupu.

Služba je určena osobám, které pečují o své blízké ve stáří či v nemoci. Dále osobám, které péči potřebují. Tím rozumíme osoby, které mají sníženou schopnost péče o vlastní osobu z důvodu věku, zdravotního postižení, či snížené kognitivní funkce, zejména osoby v riziku rozvoje onemocnění Alzheimerovou chorobou nebo jinými typy demence.

Služba je poskytována bezplatně.

CÍLEM SLUŽBY JE:

- Klient, který má potřebné informace.
- Klient, který se orientuje v možnostech řešení své situace.
- Klient, který zvládá pečovat o svého blízkého tak, aby mohl zůstat v domácím prostředí.

CÍLOVÁ SKUPINA:

- pečující
- senioři
- osoby se zdravotním postižením

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

- respekt a úcta- sociální pracovník respektuje klientovo přání, potřeby i rozhodnutí a volbu při řešení jeho situace
- individuální přístup- ke každému klientovi je přístupováno dle jeho konkrétní situace, znalostí, schopností a dovedností

- nestrannost- pracovníci přistupují ke klientovi nezaujatě, nehodnotí jeho životní styl, názory, či rozhodnutí
- podpora samostatnosti- pracovník dbá na co nejvyšší míru aktivity klienta a podporuje ho v samostatné péči o osobu blízkou

MÍSTO A ČAS POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Místo poskytování služby

Sídlo služby: Taušlova 714, Letohrad 561 51

Služba je poskytována v domácnostech klientů v okrese Ústí nad Orlicí a v sídle služby.

Provozní doba

Služby PPP jsou poskytovány **terénní formou** ve dnech Po, Út, Čt, Pá 8:00-15:30

Ambulantní forma- provozní doba kanceláře: St 8:00-12:00, 13:00-15:30

3. PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ SLUŽBY

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství v Poradně pro pečující jsou zajišťovány v rozsahu úkonů dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Naše služby:

Odkazování a zprostředkování kontaktu na navazující služby a instituce:

- vyhledání a předání kontaktu
- předání informací o provozu navazujících služeb

Poskytování poradenství a pravidelných setkání za účelem rozvoje dovedností v oblasti péče (návik péče o nemohoucí osobu, manipulace, hygieny, návik použití kompenzačních pomůcek, apod.)

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

- dávky a příspěvky
- dlouhodobé ošetřovné
- zastupování, opatrovnictví
- kompenzační pomůcky
- úpravy v domácnosti

4. PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

Zájemci o službu se mohou objednat na konkrétní den a čas.

Objednávání probíhá telefonicky na tel. **731 420 344**, přes email pecujici@uo.hk.caritas.cz nebo osobně v kanceláři.

Po domluvě jsou činnosti služby realizovány v domácnosti klienta v provozní době terénní služby. V případě ambulantní formy proběhne osobní schůzka v sídle služby dle provozní doby ambulantní služby či v jiný den po předchozí domluvě.

Pracovník služby seznámí zájemce s rozsahem poskytovaných služeb v době předcházející uzavírání smlouvy. Zájemce seznámí s informacemi o službě (kdo je poskytovatel služby, jaký druh služby je poskytován, s posláním a cíli služby - v jaké formě, jaké činnosti jsou nabízeny, kde budou nabízeny

a v jakém čase, o bezplatnosti služby, o právech a povinnostech plynoucích ze smlouvy, době platnosti smlouvy).

Při jednání se zájemcem pracovník zjišťuje, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, jaká má očekávání od služby, jaké jsou zájemcovy potřeby v oblasti péče o osobu blízkou a jaká řešení mu lze nabídnout. Pracovník při prvním kontaktu mapuje zájemcovu situaci a zjišťuje potřebné informace pro předání dostupných možností.

Jednání končí v případě zájmu zájemce – uzavřením ústní smlouvy, odmítnutím zájemce ze strany poskytovatele či zájemcovým rozhodnutím, že nemá o službu zájem.

Pracovník může dále odmítnout zájemce:

- žádá-li o službu, kterou neposkytujeme, nespadá do cílové skupiny
- zájemci byla vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Pokud zájemce nechce, nejsou od něj požadována osobní data a pracuje se s ním anonymně.

Smlouva o poskytnutí služby:

Po provedení prvokontaktu, a seznámení se základními informacemi o službě je se zájemcem uzavřena nepsaná smlouva a ze zájemce se stává klient.

Smlouva je pro pracovníky služby i klienty právním institutem, který jim umožňuje vzájemně si vyjasnit, na jaké činnosti/úkony, kdy, kde a za jakých podmínek, má klient nárok.

Při uzavírání ústní smlouvy sociální pracovník dohodne s uživatelem cíl, rozsah poskytované služby, místo a čas poskytování služby. Trvání a ukončení smlouvy – smluvní strany se dohodnou, odkdy dokdy bude služba poskytována.

Smlouva může být ukončena:

- a) výpovědí ze strany klienta
- b) výpovědí ze strany poskytovatele
- c) na základě vzájemné dohody
- d) pozbytí platnosti smlouvy o poskytování služby
- e) úmrtím klienta či jeho blízké osoby

Klient může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, v takovém případě činí výpovědní lhůta jeden den.

Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Osoba zvláště hrubě nebo opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy.
- b) Jestliže poskytovatel ukončí činnost.

5. UKONČENÍ SLUŽBY

Klient může službu ukončit kdykoliv, bez udání důvodu a jeho rozhodnutí bude zcela respektováno. V průběhu poskytování služby je s klientem evidována doba od poskytnutí posledního kontaktu. Po uplynutí 3 měsíců je klient znovu kontaktován s dotazem na vývoj jeho situace a případné další potřeby. Pokud se z jeho strany nevyskytly žádné další dotazy či potřeby a po dobu dalších 3 měsíců

není navázán kontakt, je služba ukončena. V případě úmrtí blízké osoby klienta je služba ukončena po domluvě s klientem. Nejpozději však do 6 měsíců.

Ukončení poskytování služby může nastat také v případě nevhodného, agresivního chování klienta nebo pod vlivem alkoholu či drog. V tomto případě je návštěva ukončena a klientovi navržen jiný termín setkání.

6. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

PRÁVA KLIENTA

- Klient má právo si zvolit formu služby, která by mu nejvíce vyhovovala a kterou by rád využil (ambulantní nebo terénní).
- K jednání s pracovníkem poradny si může přizvat i další rodinné příslušníky či známé, kteří se na péči o blízkou osobu či o něj podílejí nebo budou podílet.
- Klient má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Informace o dokumentaci mu poskytne vedoucí pracovník služby.
- Klient má právo vyjádřit spokojenost či nespokojenost na poskytované služby. Má právo podat stížnost na příslušných pracovních pozicích.
- Pokud klient využije možnost doprovodu pracovníka, může ho pracovník doprovázet v oblečení bez loga Oblastní charity Ústí nad Orlicí
- V případě telefonické konzultace či ambulantní konzultace má klient právo komunikovat s pracovníkem anonymně, bez uvedení osobních údajů.

POVINNOSTI KLIENTA

- Klient je povinen dodržovat domluvený čas konzultace. V případě nutnosti včas informovat pracovníka o zpoždění či zrušení konzultace.
- Klient je povinen vytvořit podmínky pro poskytování služby (vlastní-li domácí zvíře, je povinen ho zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníků). Pokud tak neučiní, pracovník odejde a domluvenou schůzku zruší.
- Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor v místnosti, kde se pracovník během konzultace pohybuje.
- Je-li klient nebo jeho blízká osoba nemocný/á, musí předem upozornit na výskyt onemocnění vedoucí služby. V případě, že i přesto chce službu využít, neprodleně o svém zdravotním stavu informuje vedoucí služby. Pracovník poté přijde do domácnosti klienta s ústenkou či dalšími ochrannými pomůckami.
- Zjistí-li pracovník služby, že domácnost je zanedbaná a k poskytování péče zde nejsou nastaveny ani základní hygienické podmínky, poskytne klientovi potřebné informace ke zvládnutí situace tak, aby byla sjednaná náprava a prostředí k péči splňovalo podmínky základního hygienického minima.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

PRÁVA POSKYTOVATELE

- V případě, že se klient nevhodně vyjadřuje o organizaci nebo jejích pracovnících, má právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případně jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
- Pokud se klient nebo rodinný příslušník nevhodně chová, obtěžuje pracovníky organizace, má organizace právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případně jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
- V případě, že klient jedná tak, že je nebezpečný svému okolí (je pod vlivem alkoholu, drog, je agresivní nebo zaměstnance sexuálně napadá), je možné s ním konzultaci okamžitě přerušit.
- Pracovník má právo předem domluvenou konzultaci včas odložit bez uvedení důvodu a nabídnout klientovi náhradní termín.
- V případě, že klient požaduje jiné činnosti, které služba neposkytuje, má pracovník právo ho odmítnout a případně odkázat na jinou službu či poskytovatele.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.
- Poskytovatel se zavazuje k nakládání s daty klienta v souladu s platnou legislativou ČR a nařízením EU a informovat klienta o nakládání s osobními údaji.
- Poskytovatel je povinen zabezpečit odborné proškolení a další vzdělávání pracovníků služby s cílem rozvíjení a zvyšování kvality služby.
- Pracovník má povinnost hlásit vedoucí služby úraz či pracovní neschopnost.
- Pracovníci mají povinnost se řídit Etickým kodexem sociálních pracovníků a Etickým kodexem Charity ČR.
- Pracovník má povinnost včas informovat klienta o změnách ve službě, které by mohly mít vliv na jeho spolupráci s PPP (např. změna provozní doby, změna sídla služby apod.).
- Pokud pracovník služby zjistí, že klient spáchal či připravuje trestný čin, je povinen řídit se oznamovací povinností a tuto skutečnost nahlásit na příslušné orgány.

8. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu chování ze strany OCH jakožto poskytovatele sociálních služeb. Respektujeme odlišný názor, umíme přijmout kritiku a jsme upřímně přesvědčeni, že stížnosti mají pozitivní význam pro rozvoj sociální služby.

Klienti mají právo vznášet ke způsobu a kvalitě poskytované služby a k práci konkrétních pracovníků Oblastní charity Ústí nad Orlicí (dále jen OCH) náměty, připomínky a stížnosti. Za vyřizování stížností odpovídají vedoucí středisek, v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížnosti se stěžovatel může odvolat na ředitele OCH nebo na další vyšší orgány.

Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, vedené a uložené v kanceláři Poradny pro pečující. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucí, musí ji vedoucí předat řediteli OCH a ten pak odpovídá za vyřešení.

Bude-li mít klient zájem, vedoucí knihu přání a stížností poskytne klientovi k nahlédnutí. Nemůže-li se klient kvůli nahlédnutí do knihy přání a stížností dostavit do kanceláře služby, budou mu tyto materiály poskytnuty prostřednictvím pracovníka služby, který je dopraví do domácnosti klienta. Pracovník nese odpovědnost za jejich řádné navrácení.

Stížnost mohou klienti podat písemnou nebo ústní formou. Stěžovatelé mohou stížnost vhodit do označené poštovní schránky v Centru Pod střechou v ulici Taušlova 714, poslat emailem na pecujici@uo.hk.caritas.cz, osobně v kanceláři Poradny pro pečující či telefonicky na telefonním čísle 731 420 344. V případě telefonického podání může snadno dojít k nedorozumění, ke zkreslení informací apod. je podatel povinen, doplnit své podání v písemné podobě.

Lhůta pro vyřizování stížností je 30 dní. V této lhůtě stěžovatel obdrží vyjádření o řešení stížnosti. V odůvodněných případech může poskytovatel tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je poskytovatel povinen stěžovatele informovat.

V případě stížnosti, která je opakovaná (tj. stížnost od stejného stěžovatele s předmětem směřujícím k dosažení stejného cíle jako stížnost předchozí), pokud už byla stížnost vyřízená vedoucím střediska, se stížnost postoupí na posouzení řediteli OCH.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti na sociální službu nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, Praha 2, tel. č. +420 950 191 111.

DALŠÍ INSTITUCE KAM JE MOŽNÉ PODAT STÍŽNOST

- a) Poradna pro pečující, vedoucí služby, Taušlova 714, 561 51 Letohrad, e-mail: pecujici@uo.hk.caritas.cz, tel. 731 420 344
- b) Ředitel Oblastní charity Ústí nad Orlicí, Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad, e-mail: sekretariat@uo.hk.caritas.cz, tel.č. 465 621 281
- c) Ředitel Diecézní charity Hradec Králové, Velké náměstí 37, Hradec Králové, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz, tel.: 495 063 135
- d) Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, Krajský úřad Pardubice, Komenského náměstí 125, 530 02 Pardubice-Staré Město, tel.: 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz
- e) Sídlo veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- f) Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495063611

9. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Pokud si to situace vyžaduje pracovník dle charakteru nouzové či havarijní situace zavolá záchranou službu, hasiče, policii nebo tísňovou linku 112.

Záchranná služba	155
Hasiči	150
Policie	158
Městská policie	156
Tísňová linka	112

Nevolnost, úraz či pád klienta

- *Klientovi je nevolno nebo se zranil*
 - pracovník nejprve přesně zjistí, jaké má klient obtíže
 - pracovník kontaktuje v případě potřeby pohotovost nebo záchrannou službu (pro přivolání lékařské pomoci je dobré připravit kartičku pojišťovny)
 - poté pracovník klienta v pravidelných intervalech sleduje do příjezdu rodiny nebo lékařské pomoci
 - o vzniklé situaci informuje pracovník vedoucího služby a vedoucí situaci vyhodnotí a rozhodne o dalším postupu
 - o situaci je proveden zápis (Záznam - Nouzové a havarijní situace OCH)
- *Klient se zranil, nebo nereaguje a je v bezvědomí*
 - pracovník volá záhranku a dále:
 - zajistí nemocného tím, že ho uloží do bezpečné polohy, tj. na bok, případně ho přikryje a vyčká příchodu lékaře. Je-li klient na zemi, nezvedá ho, je-li při vědomí, uklidňuje ho, podloží mu hlavu. Pokud klient krvácí, přiloží na ránu sterilní krytí a ránu obváže.
 - připraví kartičku pojišťovny (v případě, že je to možné) a řídí se pokyny lékaře

Nevolnost, či úraz pracovníka při výkonu služby

- Pokud dojde k náhlé nevolnosti či úrazu pracovníka služby, kontaktuje pracovník svého kolegu a domluví si zástup. O této skutečnosti následně informuje svého nadřízeného.
- Pokud dojde ke zranění pracovníka při výkonu služby, pracovník v případě potřeby vyhledá lékařskou pomoc. Poté je pracovník povinen informovat o této skutečnosti vedoucího a provést o tom záznam do formuláře, který má každé středisko k dispozici. Vyplněný formulář se neprodleně předá správnímu středisku, kde bude zařazen do Knihy úrazů.
- Pokud došlo k trestnému činu (např. napadení cizí osobou) zavolá pracovník Policii ČR.

Agresivita klienta

- *Klient je agresivní (projev nespokojenosti, kritiky, hněvu)*
 - pracovník činí pomalé pohyby, přibližuje se ke klientovi zepředu, neotáčí se zády, snaží se odstranit nebezpečné předměty,
 - pracovník popisuje, co dělá, případně se ptá, jestli může něco udělat,
 - varuje klienta před možnými následky jeho chování,
 - mluví jasně, věcně, zřetelně, pomalu, nahlas (nezvyšuje hlas),
 - pracovník vysvětluje situaci, ve které se s klientem nachází,
 - všímá si projevů klienta - jeho třesů, polohy těla, hlasu,
 - udržuje s klientem oční kontakt,
 - pokud se agresivita klienta stupňuje a hrozí konflikt, pracovník službu neposkytne a zvolí únik ze situace, najde si pro sebe bezpečné místo a přivolá Policii ČR.

Obtěžování, nebezpečné pronásledování

- *Klient pronásleduje pracovníka častým dopisováním, telefonováním či psaním zpráv SMS, e-mailů, obtěžováním na sociálních sítích apod.*
 - pracovník nemluví s klientem o své osobní situaci, udržuje si tzv. profesionální odstup, hranici
 - nenabízí klientovi pomoc nad rámec svých profesních možností a kompetencí
 - je potřeba, aby pracovník dal jednoznačně stalkerovi najevo, že nemá o jeho projevy zájem. Jakákoli reakce může stalkera povzbudit k další aktivitě.
 - všechny důkazy obtěžování (záznamy telefonních hovorů, dopisy, sms zprávy atd.) si uschová. Jakmile se bude kontaktovat Policie ČR, budou tyto důkazy potřeba
 - v případě podezření neprodleně informuje vedoucího služby, který kontaktuje klienta a upozorní ho na přesah četnosti a nevhodnost kontaktování pracovníka
 - pokud se situace nezmění, vedoucí informuje ředitele OCH UO a situace se řeší v spolupráci s Policií ČR

Pomluva

- *Klient nebo jeho blízký, nebo např. bývalý zaměstnanec pomlouvá OCH UO*
 - pracovník, který se o vzniklé situaci dozví, okamžitě informuje svého vedoucího
 - ředitel OCH UO, nebo ním pověřený pracovník kontaktuje klienta a prověří situaci

Výskyt infekčního onemocnění

- *Klient onemocněl infekční chorobou*
 - klient je povinen předem upozornit na výskyt infekčního onemocnění
 - vedoucí je povinen obeznámit pracovníky, kteří u klienta službu poskytují a proškolí je o preventivních opatřeních
 - preventivní opatření: použití jednorázových pracovních pomůcek (jednorázové rukavice), používání dezinfekčních prostředků, zvýšená opatrnost při manipulaci s klientem, mytí a dezinfekce rukou)

Požár v prostorech poradny

- při požáru se postupuje dle Požární a poplachové směrnice, následně se provede zápis do Knihy nouzových a havarijních situací

Výpadek elektrického proudu v prostorech poradny

- v tomto případě pověřený pracovník zjistí u dodavatele, o jak rozsáhlý výpadek elektrické energie se jedná a v jakém čase bude učiněna náprava
- v případě, že půjde o rozsáhlý výpadek, bude pracovník hledat potřebná či náhradní řešení podle aktuální situace (domluví s klientem náhradní termín, domluví pracovní schůzku na jiném pracovišti apod.)
- jedná-li se o krátkodobý výpadek a není-li tudíž možno poskytnout materiály v elektronické formě, klient je o situaci informován
- pokud bude výpadek proudu, kdy je šero nebo tma, poradna se uzavře a informace pro klienty budou vyvěšeny na vstupních dveřích

Odstávka vody v prostorech poradny

- pokud bude odstávka vody v době provozní doby, poradna může být uzavřena

Únik vody (vytopení přes WC, prasklé potrubí atd.) v prostorech poradny

- pokud únik vody bude během provozu poradny, bude po nezbytnou dobu, než proběhne oprava, uzavřena
- klienti budou informováni na sociálních sítích a písemně na vstupních dveřích

Vykradení prostorů v prostorech poradny

- po dobu vyšetřování bude poradna uzavřena

Poškození majetku Oblastní charity klientem služby

- pracovník, který poškození zjistí, kontaktuje vedoucí organizace a jedná dle jejich pokynů

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Součástí vnitřních pravidel je Informace o zpracování osobních údajů a uzavření ústní smlouvy.
2. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2025

Informace o zpracování osobních údajů

Vážená klientko, vážený kliente,

v souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (toto nařízení bude dále označováno jen jako „GDPR“) si Vás dovolujeme informovat, že o Vaší osobě zpracováváme osobní údaje, které jste nám poskytl/a.

Kdo je správcem Vašich osobních údajů a jak jej můžete kontaktovat?

Správcem Vašich osobních údajů, tedy osobou, která rozhoduje o způsobu a účelu zpracování Vašich osobních údajů, je *Oblastní charita Ústí nad Orlicí*, IČO: 44468920, se sídlem *Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad*, (dále jen „správce“). Správce můžete kontaktovat poštou na adrese sídla, osobě, prostřednictvím telefonu na čísle *465 621 281* nebo prostřednictvím e-mailu na adrese: *sekretariat@uo.hk.caritas.cz*.

Za jakým účelem Vaše osobní údaje zpracováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme výhradně v souvislosti s poskytováním sociální služby. Vaše osobní údaje musíme zpracovávat, abychom mohli posoudit Vaši Žádost o poskytnutí sociální služby, uzavřít s Vámi Smlouvu o poskytování sociální služby, a naplánovat poskytování služby tak, aby vyhovovala Vaším potřebám. Vaše osobní údaje zpracováváme kvůli vykazování poskytnutých úkonů pro vyúčtování služby.

Dále budou Vaše osobní údaje využity k plnění dalších povinností správce jako poskytovatele služby ve vztahu ke kontrole a Inspekci (například ve věcech poskytování sociální služeb) a dalším orgánům státní správy.

Pokud si přejete, abychom v případě, nějaké nenadále události vyrozuměli Vaše blízké, může docházet rovněž ke zpracování osobních údajů Vašich příbuzných (osob blízkých), ovšem pouze na základě údajů získaných od Vás.

Poskytovatel zpracovává údaje o třetích osobách – osoby blízké klienta na základě oprávněného zájmu správce nebo třetí strany (klient si přeje, abychom v případě, nějaké nenadále události vyrozuměli jeho blízké a zároveň osoby blízké mají zájem na tom být vyrozuměny).

Budou Vaše osobní údaje předávány jiným správcům?

Pokud si přejete, abychom v případě, nějaké nenadále události vyrozuměli Vaše blízké (které si samy zvolíte) a zároveň osoby blízké mají zájem na tom být vyrozuměny, budou v případě potřeby Vaše osobní údaje sděleny těmto osobám.

Na základě, čeho je správce oprávněn Vaše osobní údaje zpracovávat?

Vaše osobní údaje zpracováváme v souvislosti s plněním našich povinností jako poskytovatele sociálních služeb na základě zákonné povinnosti a na základě mezi námi uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby pro účely jejího plnění.

Pro účely vykazování sociální služby Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely oprávněných zájmů příslušného správce. Osobní údaje zvláštní kategorie, které zjišťujeme při sociálním šetření, zpracováváme na základě čl. 9 odst. 2 písm. h) - zpracování je nezbytné pro účely, poskytování zdravotní nebo sociální péče či léčby.

Je poskytnutí osobních údajů k těmto účelům zpracování zákonným nebo smluvním požadavkem?

Ano, zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním služby je zákonným a smluvním požadavkem. V případě, že bychom osobní údaje nezpracovávali, bychom nemohli být poskytovatelem. Pokud se tedy rozhodnete osobní údaje nám neposkytnout, nebude možné s Vámi uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby.

Budou Vaše osobní údaje předávány do zemí mimo Evropskou unii?

Ne, Charita nebude předávat Vaše osobní údaje osobám mimo Evropskou unii.

Jak dlouho budou Vaše osobní údaje zpracovávány?

Vaše osobní údaje budou zpracovávány po dobu poskytování služby. V mnoha případech je ale povinností zpracovatele uchovávat Vaše osobní údaje i po skončení ukončení služby. Doba uložení je stanovena právními předpisy.

Jaká práva máte v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

Kdykoli můžete požádat o poskytnutí kopie všech osobních údajů, které o Vás zpracováváme. Pokud zjistíte, že Vaše osobní údaje, které zpracováváme, nejsou správné, můžete požadovat jejich opravu. Pokud máte za to, že bychom Vaše osobní údaje zpracovávat nadále neměli, můžete požadovat výmaz Vašich osobních údajů. Pokud nebudete s vyřešením Vaší žádosti spokojeni, můžete se obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobní údajů. V případech, kdy Vaše osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, můžete souhlas kdykoli odvolat.

Dovolujeme si zdůraznit, že na základě uplatnění těchto práv Vám nehrozí žádné riziko ze strany správce. Je naším zájmem zpracovávat osobní údaje zákonně a řádně a nepoškozovat Vaše práva. Pokud máte pochybnosti, že se nám to daří, budeme rádi, když nás na to upozorníte.