

Pravidla Denního stacionáře Domovinka

1. Pravidla soužití v DS Domovinka

Máte právo:

- Na důstojné a ohleduplné zacházení od pracovníků Domovinky.
- Využívat vybavení stacionáře.
- Účastnit se aktuálně nabízených činností a služeb pořádaných/organizovaných Domovinkou nebo si zvolit jinou z poskytovaných aktivit.
- Požádat o odchod do jiné místnosti.
- Máte právo na svého klíčového pracovníka. To je pracovník, který se zajímá o Vaše potřeby a přání. Snaží se o to, abyste byl/a co nejvíce v Domovince spokojený/á.
- Pokud nejste spokojený/a se svým klíčovým pracovníkem, máte právo ho změnit po předchozí domluvě s vedoucí Domovinky.
- Podílet se s pracovníky na plánování týdenních aktivit / navrhopvat aktivity.
- Kdykoliv můžete požádat o pomoc a radu kteréhokoliv pracovníka Domovinky.
- Stěžovat si, když se Vám něco nelíbí. Pravidla pro podávání stížností visí na nástěnce u vchodových dveří a jsou také součástí těchto pravidel.
- V prostorách Domovinky a za přítomnosti pracovníka se můžete podívat do Vaší osobní složky.
- Nemusíte chodit pravidelně ve dny, které máte napsané ve smlouvě, pokud nám to oznámíte nejméně 2 dny dopředu. Výjimkou je náhlé onemocnění.
- Kouřit na vyhrazeném místě. Na požádání Vám rádi připravíme vhodné prostředí ve venkovních prostorách. V celé budově Domovinky je kouření zakázáno.
- Požívat alkohol v přiměřené míře.
- Zvolit si jídlo podle aktuální nabídky.
- V době pobytu ve stacionáři využívat uzamykatelných skříněk na chodbě Domovinky – náhradní klíče jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí.

Vyžadujeme:

- Dodržování společenských pravidel a pravidel slušného chování vůči všem lidem na Domovince (např. nepoužívejte žádné vulgární výrazy, urážky, agresivní chování, nářáky sexuálního charakteru. apod.). Svým chováním prosím nenarušujte chod stacionáře.
- Dodržování osobní hygieny. Domovinku navštěvujte řádně oblečení a dbejte osobní čistoty. V případě potřeby máte možnost se v Domovince za poplatek vykoupat a vyprat si prádlo. Pokud toto pravidlo nebude dodrženo, vedoucí Vás upozorní, nabídne možné řešení a vyžádá nápravu.
- V Domovince není zakázáno požívání alkoholu v přiměřené míře (např. pivo k obědu), mějte však pod kontrolou své chování a nenarušujete průběh poskytování služby.
- Při náznačce nemoci zůstaňte v domácím prostředí, do Domovinky přijďte, jakmile nemoc a její příznaky odezní. Při projevech nemoci Vám vedoucí může odepřít vstup

do Domovinky do doby vyléčení. V případě náhlého projevu nemoci na Domovince můžete zůstat jeden den v oddělené místnosti, další den již nemůžete Domovinku navštívit.

- Respektujte osobní prostor ostatních osob v Domovince.
- Nevstupujte do kuchyně bez předchozí domluvy s pracovníkem.
- Respektování vzájemné zodpovědnosti:
 - Odchod uživatele na zahradu Denního stacionáře Domovinka. Pokud chce uživatel odejít na zahradu, informuje o tom někoho z personálu zařízení.
 - Odchod uživatelů mimo prostory DS Domovinka. Orientovaný uživatel může samostatně opustit prostory DS Domovinka, avšak je povinen o této skutečnosti informovat personál zařízení.

Důsledky porušení pravidel:

- Pracovníci Vás upozorní na porušení pravidel (1x ústně, 2x písemně)
- V případě opakovaného (1x ústně, 2x písemně) porušení pravidel s Vámi vedoucí může rozvázat smlouvu o poskytování služeb v Domovince. Výpovědní lhůta může být poskytovatelem v tomto případě zkrácena až na jeden pracovní den ode dne, kdy výpověď obdržíte.

2. Pravidla dopravy do/z denního stacionáře

Uživatelům je nabízena možnost dopravy do/ze stacionáře speciálně upraveným vozidlem s přestavbou, které mohou využít i uživatelé na vozíčku. Jelikož se jedná o fakultativní (doplňkovou) službu, záleží vždy na personálních a časových možnostech stacionáře, zda bude možné tuto službu danému uživateli zajistit.

Při sjednání dopravy je nutno respektovat časové a personální možnosti služby, tzn.:

- plánuje se svoz více uživatelů najednou v rámci jedné trasy,
- čas vyzvednutí klienta se pohybuje v časovém rozmezí + - 10 minut od smlouveného času,
- denní stacionář poskytuje ambulantní služby, nikoliv služby terénní. Není tedy v možnostech pracovníků (zákonné vymezení; časové důvody – více uživatelů v autě, ...), kteří zajišťují svoz/rozvoz uživatelů, poskytovat pečovatelské úkony v domácnosti, k tomuto je třeba zajistit pečovatelskou službu. Při zajištění svozů/rozvozů je tedy vždy třeba, aby pečující osoba klienta doprovázela před vchod do bytu/domu.
- klient/rodinní příslušní jsou povinni si v době poskytování svozů/rozvozů bezpečně zajistit psa, v opačném případě může pracovník vstup do domu odmítnout.

3. Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svého soukromí či práv, je oprávněn si kdykoliv osobně stěžovat nebo k vyřízení stížnosti pověřit svého zástupce. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému

uživateli. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky, proto, že podali stížnost.

Vymezení pojmů – podnět, připomínka, stížnost

- **Podnět:** nápady, inspirace k poskytované službě; jedná se o návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb. Pracovníci připomínky projednávají v týmu při ranní provozní poradě, postačí ústní projednání záležitosti.
- **Připomínka:** výtku, výhrada k poskytované službě; převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient nepřeje vnímat jako stížnost. Pracovníci připomínky projednávají v týmu při ranní provozní poradě, slouží k zamyšlení a případným změnám. Postačí ústní projednání záležitosti.
- **Stížnost:** Stížnost je ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Stížnost napadá neřešený problém nebo způsob poskytování služby. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností nebo povinností poskytovatele. Je potřeba ji dobře odlišit od postesknutí si, žádosti o prokázání laskavosti.

Každý pracovník DS Domovinka je schopen rozlišit, případně rozlišit za pomoci týmu, zda se jedná o podnět či připomínku, nebo se již jedná o stížnost.

Kdo může podat podnět, připomínku, stížnost

Podnět, připomínku či stížnost může podat uživatel služby, jeho rodinný příslušník, opatrovník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba.

Možnosti a způsoby podávání stížností, podnětů, připomínek

Ústní stížnost

- **osobně**, kterémukoliv zaměstnanci Charity Zábřeh
- **telefonicky** - 736 509 438, 583 414 622
- Za předání ústně podané stížnosti zodpovídá ten zaměstnanec, který ji přijal. Zaměstnanec je povinen stížnost předat vedoucímu střediska neprodleně, nejpozději však následující pracovní den.

Písemná stížnost

- do „**Knihy přání a stížností**“, která je umístěna na nástěnce v chodbě. Záznam v „Knize přání a stížností“, která je umístěna na nástěnce v chodbě, je učiněn uživatelem, nebo jeho pověřeným zástupcem.
- vhozením do „**Schránky přání a stížností**“, která je umístěna u vchodových dveří Domovinky. Schránka je vybírána pravidelně 1x týdně vedoucí Domovinky.
- **e-mailem** - domovinka@charitazabreh.cz
- **poštou** - Leštinská 907/16, 789 01 Zábřeh; Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh
- Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení, případně jím pověřeným zástupce. V jeho nepřítomnosti zastupující pracovník v pořadí sociální pracovník, animátorka, pečovatelka.
- Stížnosti vznesené proti vedoucímu zařízení jsou předávány vedoucí úseku sociálních služeb organizace.
- k prošetření a zodpovědnému posouzení stížnosti je možné přizvat pracovníky, kteří ke zdůvodnění souvisejících skutečností mají co říci.



- Každá stížnost je prošetřena a je na ni písemně odpovězeno do 14 dnů. Je – li to nutné, je odpověď objasněna také v rozhovoru. Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení napadaného stavu, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet. Z těchto jednání o prošetření stížností (podaných ústně i písemně) je prováděn zápis do Evidenční knihy.
- Anonymně podaná stížnost je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis do Evidenční knihy. Způsob vyřízení stížnosti je do 14 dnů vyvěšen na nástěnce v přízemí Domovinky.

Postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se odvolat k:

- **Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger**
 - Žižkova 15, 789 01 Zábřeh, tel. 583 412 588
- **Ing. Petr Haltmar, předseda Rady Charity Zábřeh**
 - Nám. Míru 48, 789 91 Štítý, tel. 723 820 730
- **Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Kepřt**
 - Křížkovského 6, 771 11 Olomouc, tel. 585 229 380
- **Arcibiskupství olomoucké, Mons. Jan Graubner**
 - Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 401
- **Kancelář veřejného ochránce práv**
 - Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 11
- **Jinému nezávislému orgánu** – obec, kraj, atd.

4. Pravidla předání vyúčtování uživateli

Vyúčtování je uživateli doručeno vždy v písemné formě, a to buď fyzicky do vlastních rukou uživatele, prostřednictvím pošty či elektronické pošty. Bližší informace o způsobu předání vyúčtování jsou dojednány v individuálním plánu uživatele.

5. Informace o zpracování osobních a citlivých údajů uživatelů služby

Poučení o zpracování osobních údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů (dále jen "Zákon"), a s účinností ode dne 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí (dále jen "Nařízení").

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 dle svého bydliště nebo místa trvalého pobytu 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. Dále zajišťujeme souhlas s poskytnutím fotografie.

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, kterou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
údaje o sociální situaci (sociální dokumentace).
- **Citlivé údaje:**
informace o zdravotním stavu, mohou-li mít vliv na poskytování služby
informace o náboženském vyznání, jsou-li potřebné pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.)

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, 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 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 pověřené pracovníky služby. Pověřené pracovníky mají do účtu každý samostatný přístup chráněný heslem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v kartotéce v uzamykatelné kanceláři.



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 skartačních lhůt v uzamykatelných prostorách.

Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení má 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.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo (v případech stanovených Nařízením) 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 (dle Nařízení).

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má (za podmínek stanovených v Nařízením) 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, pokud se domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Nařízení. Tímto dozorovým úřadem bude pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů: Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. V případě poskytování DS Domovinka se jedná pouze o odvolání „Souhlasu s poskytnutím fotografie“ a „Souhlasu uživatele s poskytováním údajů o využívání služby obci.“ Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu, nebo kontaktní e-mail správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Datum zpracování: 31. 11. 2018

Datum účinnosti: 1. 1. 2019

Zpracovala: Mgr. Daniela Chrobáková
vedoucí DS



Pravidla Denního stacionáře Domovinka

1. Pravidla soužití v DS Domovinka

Máte právo:

- Na důstojné a ohleduplné zacházení od pracovníků Domovinky.
- Využívat vybavení stacionáře.
- Účastnit se aktuálně nabízených činností a služeb pořádaných/organizovaných Domovinkou nebo si zvolit jinou z poskytovaných aktivit.
- Požádat o odchod do jiné místnosti.
- Máte právo na svého klíčového pracovníka. To je pracovník, který se zajímá o Vaše potřeby a přání. Snaží se o to, abyste byl/a co nejvíce v Domovince spokojený/á.
- Pokud nejste spokojený/a se svým klíčovým pracovníkem, máte právo ho změnit po předchozí domluvě s vedoucí Domovinky.
- Podílet se s pracovníky na plánování týdenních aktivit / navrhopvat aktivity.
- Kdykoliv můžete požádat o pomoc a radu kteréhokoliv pracovníka Domovinky.
- Stěžovat si, když se Vám něco nelíbí. Pravidla pro podávání stížností visí na nástěnce u vchodových dveří a jsou také součástí těchto pravidel.
- V prostorách Domovinky a za přítomnosti pracovníka se můžete podívat do Vaší osobní složky.
- Nemusíte chodit pravidelně ve dny, které máte napsané ve smlouvě, pokud nám to oznámíte nejméně 2 dny dopředu. Výjimkou je náhlé onemocnění.
- Kouřit na vyhrazeném místě. Na požádání Vám rádi připravíme vhodné prostředí ve venkovních prostorách. V celé budově Domovinky je kouření zakázáno.
- Požívat alkohol v přiměřené míře.
- Zvolit si jídlo podle aktuální nabídky.
- V době pobytu ve stacionáři využívat uzamykatelných skříněk na chodbě Domovinky – náhradní klíče jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí.

Vyžadujeme:

- Dodržování společenských pravidel a pravidel slušného chování vůči všem lidem na Domovince (např. nepoužívejte žádné vulgární výrazy, urážky, agresivní chování, nářáky sexuálního charakteru. apod.). Svým chováním prosím nenarušujte chod stacionáře.
- Dodržování osobní hygieny. Domovinku navštěvujte řádně oblečení a dbejte osobní čistoty. V případě potřeby máte možnost se v Domovince za poplatek vykoupat a vyprat si prádlo. Pokud toto pravidlo nebude dodrženo, vedoucí Vás upozorní, nabídne možné řešení a vyžádá nápravu.
- V Domovince není zakázáno požívání alkoholu v přiměřené míře (např. pivo k obědu), mějte však pod kontrolou své chování a nenarušujete průběh poskytování služby.
- Při náznačce nemoci zůstaňte v domácím prostředí, do Domovinky přijďte, jakmile nemoc a její příznaky odezní. Při projevech nemoci Vám vedoucí může odepřít vstup

do Domovinky do doby vyléčení. V případě náhlého projevu nemoci na Domovince můžete zůstat jeden den v oddělené místnosti, další den již nemůžete Domovinku navštívit.

- Respektujte osobní prostor ostatních osob v Domovince.
- Nevstupujte do kuchyně bez předchozí domluvy s pracovníkem.
- Respektování vzájemné zodpovědnosti:
 - Odchod uživatele na zahradu Denního stacionáře Domovinka. Pokud chce uživatel odejít na zahradu, informuje o tom někoho z personálu zařízení.
 - Odchod uživatelů mimo prostory DS Domovinka. Orientovaný uživatel může samostatně opustit prostory DS Domovinka, avšak je povinen o této skutečnosti informovat personál zařízení.

Důsledky porušení pravidel:

- Pracovníci Vás upozorní na porušení pravidel (1x ústně, 2x písemně)
- V případě opakovaného (1x ústně, 2x písemně) porušení pravidel s Vámi vedoucí může rozvázat smlouvu o poskytování služeb v Domovince. Výpovědní lhůta může být poskytovatelem v tomto případě zkrácena až na jeden pracovní den ode dne, kdy výpověď obdržíte.

2. Pravidla dopravy do/z denního stacionáře

Uživatelům je nabízena možnost dopravy do/ze stacionáře speciálně upraveným vozidlem s přestavbou, které mohou využít i uživatelé na vozíčku. Jelikož se jedná o fakultativní (doplňkovou) službu, záleží vždy na personálních a časových možnostech stacionáře, zda bude možné tuto službu danému uživateli zajistit.

Při sjednání dopravy je nutno respektovat časové a personální možnosti služby, tzn.:

- plánuje se svoz více uživatelů najednou v rámci jedné trasy,
- čas vyzvednutí klienta se pohybuje v časovém rozmezí + - 10 minut od smlouveného času,
- denní stacionář poskytuje ambulantní služby, nikoliv služby terénní. Není tedy v možnostech pracovníků (zákonné vymezení; časové důvody – více uživatelů v autě, ...), kteří zajišťují svoz/rozvoz uživatelů, poskytovat pečovatelské úkony v domácnosti, k tomuto je třeba zajistit pečovatelskou službu. Při zajištění svozů/rozvozů je tedy vždy třeba, aby pečující osoba klienta doprovázela před vchod do bytu/domu.
- klient/rodinní příslušní jsou povinni si v době poskytování svozů/rozvozů bezpečně zajistit psa, v opačném případě může pracovník vstup do domu odmítnout.

3. Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svého soukromí či práv, je oprávněn si kdykoliv osobně stěžovat nebo k vyřízení stížnosti pověřit svého zástupce. Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému

uživateli. Proti stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky, proto, že podali stížnost.

Vymezení pojmů – podnět, připomínka, stížnost

- **Podnět:** nápady, inspirace k poskytované službě; jedná se o návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb. Pracovníci připomínky projednávají v týmu při ranní provozní poradě, postačí ústní projednání záležitosti.
- **Připomínka:** výtku, výhrada k poskytované službě; převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient nepřeje vnímat jako stížnost. Pracovníci připomínky projednávají v týmu při ranní provozní poradě, slouží k zamyšlení a případným změnám. Postačí ústní projednání záležitosti.
- **Stížnost:** Stížnost je ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Stížnost napadá neřešený problém nebo způsob poskytování služby. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností nebo povinností poskytovatele. Je potřeba ji dobře odlišit od postesknutí si, žádosti o prokázání laskavosti.

Každý pracovník DS Domovinka je schopen rozlišit, případně rozlišit za pomoci týmu, zda se jedná o podnět či připomínku, nebo se již jedná o stížnost.

Kdo může podat podnět, připomínku, stížnost

Podnět, připomínku či stížnost může podat uživatel služby, jeho rodinný příslušník, opatrovník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba.

Možnosti a způsoby podávání stížností, podnětů, připomínek

Ústní stížnost

- **osobně**, kterémukoliv zaměstnanci Charity Zábřeh
- **telefonicky** - 736 509 438, 583 414 622
- Za předání ústně podané stížnosti zodpovídá ten zaměstnanec, který ji přijal. Zaměstnanec je povinen stížnost předat vedoucímu střediska neprodleně, nejpozději však následující pracovní den.

Písemná stížnost

- do „**Knihy přání a stížností**“, která je umístěna na nástěnce v chodbě. Záznam v „Knize přání a stížností“, která je umístěna na nástěnce v chodbě, je učiněn uživatelem, nebo jeho pověřeným zástupcem.
- vhozením do „**Schránky přání a stížností**“, která je umístěna u vchodových dveří Domovinky. Schránka je vybírána pravidelně 1x týdně vedoucí Domovinky.
- **e-mailem** - domovinka@charitazabreh.cz
- **poštou** - Leštinská 907/16, 789 01 Zábřeh; Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh
- Stížnosti vyřizuje vedoucí zařízení, případně jím pověřeným zástupce. V jeho nepřítomnosti zastupující pracovník v pořadí sociální pracovník, animátorka, pečovatelka.
- Stížnosti vznesené proti vedoucímu zařízení jsou předávány vedoucí úseku sociálních služeb organizace.
- k prošetření a zodpovědnému posouzení stížnosti je možné přizvat pracovníky, kteří ke zdůvodnění souvisejících skutečností mají co říci.



- Každá stížnost je prošetřena a je na ni písemně odpovězeno do 14 dnů. Je – li to nutné, je odpověď objasněna také v rozhovoru. Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení napadaného stavu, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet. Z těchto jednání o prošetření stížností (podaných ústně i písemně) je prováděn zápis do Evidenční knihy.
- Anonymně podaná stížnost je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis do Evidenční knihy. Způsob vyřízení stížnosti je do 14 dnů vyvěšen na nástěnce v přízemí Domovinky.

Postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se odvolat k:

- **Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger**
 - Žižkova 15, 789 01 Zábřeh, tel. 583 412 588
- **Ing. Petr Haltmar, předseda Rady Charity Zábřeh**
 - Nám. Míru 48, 789 91 Štítý, tel. 723 820 730
- **Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Keprt**
 - Křížkovského 6, 771 11 Olomouc, tel. 585 229 380
- **Arcibiskupství olomoucké, Mons. Jan Graubner**
 - Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 401
- **Kancelář veřejného ochránce práv**
 - Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 11
- **Jinému nezávislému orgánu** – obec, kraj, atd.

4. Pravidla předání vyúčtování uživateli

Vyúčtování je uživateli doručeno vždy v písemné formě, a to buď fyzicky do vlastních rukou uživatele, prostřednictvím pošty či elektronické pošty. Bližší informace o způsobu předání vyúčtování jsou dojednány v individuálním plánu uživatele.

5. Informace o zpracování osobních a citlivých údajů uživatelů služby

Poučení o zpracování osobních údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů (dále jen "Zákon"), a s účinností ode dne 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které v některých ohledech úpravu Zákona nahradí (dále jen "Nařízení").

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 dle svého bydliště nebo místa trvalého pobytu 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. Dále zajišťujeme souhlas s poskytnutím fotografie.

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, kterou uvedete jako kontaktní (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
 - údaje o sociální situaci (sociální dokumentace).

- **Citlivé údaje:**
 - informace o zdravotním stavu, mohou-li mít vliv na poskytování služby
 - informace o náboženském vyznání, jsou-li potřebné pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.)

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, 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 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 pověřené pracovníky služby. Pověřené pracovníci mají do účtu každý samostatný přístup chráněný heslem. Dokumentace v písemné podobě je uložena v kartotéce v uzamykatelné kanceláři.



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 skartačních lhůt v uzamykatelných prostorách.

Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 Nařízení má 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.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování: Subjekt údajů má právo (v případech stanovených Nařízením) 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 (dle Nařízení).

Právo na přenositelnost údajů: Subjekt údajů má (za podmínek stanovených v Nařízením) 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, pokud se domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů bylo porušeno Nařízení. Tímto dozorovým úřadem bude pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů: Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. V případě poskytování DS Domovinka se jedná pouze o odvolání „Souhlasu s poskytnutím fotografie“ a „Souhlasu uživatele s poskytováním údajů o využívání služby obci.“ Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu, nebo kontaktní e-mail správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Datum zpracování: 31. 11. 2018

Datum účinnosti: 1. 1. 2019

Zpracovala: Mgr. Daniela Chrobáková
vedoucí DS

