

Odlehčovací služba je pobytová služba určená seniorům, osobám s tělesným nebo zdravotním postižením kteří pro různé překážky již nemohou zůstat sami ve svém přirozeném prostředí i za předpokladu zajištění pomoci terénní pečovatelské služby cílem je umožnit odpočinek rodinám trvale pečujícím o své blízké.

Služba je poskytována v objektu Domě s pečovatelskou službou **Duha o.p.s. Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov.**

Kapacita odlehčovacích služeb: 9 lůžek v 3 dvoulůžkových pokojích a 1 třílůžkovém pokoji.

Posláním odlehčovacích služeb je na časově omezenou dobu – zpravidla dobu 3 měsíců (po dohodě lze pobyt i prodloužit) zastoupit pečujícího člena rodiny a umožnit mu nezbytný odpočinek, čas pro regeneraci sil a vyřízení osobních záležitostí.

Cíle služby:

- Odlehčit pečujícím osobám a umožnit jim tak nezbytný odpočinek.
- Poskytnout péči a podporu klientovi podle jeho zvyklostí a přání, které zohledňují jeho denní režim.
- Nevytvářet závislost na sociální službě, připravovat klienta pro návrat do domácího prostředí.

Odlehčovací služby obsahují tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování;
- poskytnutí stravy;
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Cílová skupina:

- Osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením, senioři.
- Věková struktura – mladí dospělí 19-26 let, dospělí 27-64 let, mladší senioři 65-80 let, starší senioři nad 80 let.
- Služba je poskytována zejména v regionu Novobydžovsko a Královéhradeckého kraje, v případě volné kapacity i z jiných míst ČR.
- Časová dostupnost služby: Odlehčovací služba je poskytována 365 dní v roce, od 00:00 do 24:00 hodin.

Dle zákona o sociálních službách může poskytovatel odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby zájemci pouze, pokud

- neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby,

Zdravotní stavy vylučující poskytování pobytové služby:

- zdravotní stav zájemce vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení;
- zájemce není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci;
- chování zájemce by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

Zásady poskytování sociální služby:

- Vytváříme příjemné prostředí, ve kterém se klienti i jejich blízcí cítí dobře a bezpečně, vytváříme domácí atmosféru.
- Respektujeme individuální potřeby klienta a na jejich základě plánujeme způsob a rozsah péče.
- Umožňujeme klientům spolurozhodovat a uplatňovat vlastní vůli. Pokud si pro něho rodina přeje něco jiného, než si přeje klient sám, respektujeme přání klienta.
- Ke všem klientům přistupujeme rovně, bez ohledu na jejich víru a přesvědčení, bez ohledu na jejich

- minulost, bez ohledu na jejich finanční situaci, bez ohledu na společenské prostředí, ze kterého k nám přišli.
- Chráníme základní lidská práva klientů, především právo na lidskou důstojnost a právo na soukromí.

OBECNÉ INFORMACE

V případě, že splňujete podmínky a máte zájem o poskytování odlehčovací služby, požádejte sociální pracovníci o **žádost o poskytování odlehčovacích služeb**. Sociální pracovníce Vás také seznámí se způsobem poskytování sociální služby, s metodou individuálního plánování, s výší úhrady, předá tato vnitřní pravidla odlehčovací služby, v případě zájmu provede po zařízení. Je nutné, abyste přesně stanovili termín pro poskytování odlehčovací služby a v žádosti nezapomněli vypsát kontakt na příbuzné. Vyplněnou žádost můžete zaslat poštou na adresu: **Duha o.p.s. Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov**.

Zhruba 14 dní před nástupem do zařízení Vás bude kontaktovat sociální pracovníce a domluví se na termínu osobní schůzky. Od sociální pracovníce obdržíte seznam doporučených věcí důležitých k pobytu v zařízení.

Během jednání se domluvíte se sociální pracovníci na cílech spolupráce v rámci poskytování sociální služby a stanovíte si individuální rozsah péče. Podle tohoto rozsahu sociální pracovníce připraví smlouvu o poskytnutí odlehčovacích služeb. Součástí smlouvy bude i platný ceník.

Při nástupu na odlehčovací služby uzavřete s Duhou o.p.s. smlouvu o poskytování sociální služby, jeden originál obdržíte a druhý zůstává u sociální pracovníce ve Vaší složce. Složka obsahuje: žádost – záznam z jednání – sociální šetření, smlouvu, popřípadě kopii rozsudku o omezení svéprávnosti a ustanovení opatrovníka. Veškerá dokumentace je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků. Spolu se smlouvou obdržíte ještě písemný postup pro podání stížností na kvalitu poskytovaných služeb. Do své dokumentace máte možnost kdykoliv nahlédnout.

OBYTNÉ MÍSTNOSTI (POKOJE) A JEJICH VYBAVENÍ

Klientům odlehčovacích služeb jsou k dispozici 3 dvoulůžkové pokoje a jeden třílůžkový pokoj. Obytné místnosti jsou vybaveny elektrickou postelí s hrazdičkou a nočním stolkem, šatní skříni, jídelním stolem, dvěma židlemi, křeslem, TV přijímačem poličkou, záclonou a závěsy. Toaleta se sprchovým koutem je společná vždy pro 2 pokoje. K zajištění hygieny je třeba mít své vlastní hygienické potřeby.

Bez souhlasu vedení Duhy o.p.s. se nesmí provádět v pokoji jakékoliv úpravy a změny. Rovněž není možno chovat v zařízení zvířata. Na pokojích i v celém zařízení jsou obyvatelé povinni zachovávat hygienické zásady a pravidla občanského soužití. Ve všech prostorech Duhy o.p.s. platí zákaz kouření a používání otevřeného ohně, nepřiměřené užívání alkoholu a užívání omamných látek.

PRANÍ PRÁDLA

Praní prádla je zajišťováno v prádelně zařízení. Současně s praním a žehlením jsou v případě potřeby prováděny i drobné opravy prádla, které jsou v ceně (ne však přešívání).

ROZSAH A VÝŠE ÚHRAD

Ještě před přijetím jste seznámeni s ceníkem základních činností v Duha o.p.s. platným pro odlehčovací služby.

Upřesnění způsobu výpočtu úhrady

Výše úhrady u činnosti/úkonu, která je stanovena v hodinové či minutové sazbě se stanovuje na podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování těchto činností/úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrad se poměrně krátí. **Do skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu se počítá každých započatých 10 minut.** Každý zaměstnanec má povinnost zaznamenávat skutečně spotřebovaný čas do evidenční tabulky úkonů,

kteřá je vedena u každého klienta, tabulka je součástí dokumentace klienta a je umístěna na denní místnosti pracovníků.

- V platbě za ubytování jsou zahrnuty náklady na topení, užívání teplé a studené vody, spotřeba elektrického proudu, údržbu a úklid, praní a drobné opravy osobního prádla, žehlení. Úhrada za ubytování je účtována za celý kalendářní den (tj. od 00.00 hod. do 24.00 hod.). Úhrada za ubytování není účtována, pokud klient pobýval v zařízení méně jak 6 hodin v započatém dni.

Vyúčtování poskytnutých služeb

Konečné vyúčtování poskytovatelem služby je provedeno zpětně, vždy do 3 dnů. Vyúčtování je splatné do 7 dnů od jeho vystavení, případně v den ukončení poskytování sociálních služeb. **V případě náhlého ukončení poskytování služeb** (z důvodu zhoršení zdravotního stavu, apod.) bude třeba na základě vyúčtování platbu uhradit v den odchodu klienta. Vyúčtování je prováděno na podkladě záznamu z evidenční tabulky úkonů (je účtován skutečně zaznamenaný spotřebovaný čas u poskytovaných úkonů). Každému klientovi je předán 1 výtisk vyúčtování s kopií evidenční tabulky úkonů.

Způsob placení

Platba je prováděna hotově oproti stvrzence do pokladny Duhy o.p.s.

Dle individuální domluvy lze platbu provést převodem na účet organizace: 35-0326790217/0100 - Komerční banka a.s. Nový Bydžov.

Součástí poskytované služby je také základní sociální poradenství, které je poskytováno bez úhrady.

UBYTOVÁNÍ

Ubytování

- 250,-Kč denně
- V platbě za ubytování jsou zahrnuty náklady na topení, užívání teplé a studené vody, spotřeba elektrického proudu, údržbu a úklid, praní a drobné opravy osobního prádla, žehlení. Úhrada za ubytování je účtována za celý kalendářní den (tj. od 00.00 hod. do 24.00 hod.). Úhrada za ubytování není účtována, pokud klient pobýval v zařízení méně jak 6 hodin v započatém dni.

Strava

Duha o.p.s. poskytuje celodenní stravování v rozsahu: snídaně, svačina, oběd, svačina a večeře. Úhrada je pak součástí měsíčního vyúčtování sociálních služeb.

Máte možnost využívat společnou jídelnu (domovinku) či se stravovat přímo na pokoji.

Potravinu přinesené rodinou můžete uchovávat v lednici umístěné na společenské místnosti "domovince", značené jmenovkou.

Jídelní lístek bývá předem zveřejněn na nástěnce v kuchyňce odlehčovací služby.

Výdej stravy probíhá cca v těchto časech:

- Snídaně: 6,45 – 8,00
- Svačina: 10,00
- Oběd: 11,00 – 12,00 (zajišťuje externí firma Bek Zábědov)
- Svačina: 14,30
- Večeře: 17,30 – 18,00
- 2. Večeře (Dia): 21,00

Strava

- 235,-Kč denně
-

- Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy (snídaně, svačina, oběd, večeře, 2.večeře u diabetiků, ovoce), včetně provozních nákladů. V případě potřeby poskytovatel přizpůsobí dietní režim zdravotnímu stavu klienta. Společnost není schopna zajistit klientovi přísný dietní režim.

z toho: Provozní náklady 32,-Kč

Snídaně

Hodnota snídaně: 41,-Kč všední dny, hodnota snídaně víkend, svátky – 40,-Kč

Rozpis surovin:

- pečivo (vánočka, bábovka) – průměr - 12,-Kč všední dny, 11,-Kč víkend, svátek
- přílohy k pečivu (máslo, med, marmeláda, šunka apod.) - 10,-Kč
- nápoje (čaj, káva) - 11,-Kč

náklady na přípravu snídaně: jsou odvozeny od spotřebovaného času pracovníků 30 minut - 9 klientů 32 min. – 8,-Kč (9 klientů – příprava 30 min. = $30/9/60*135$)

Svačina:

Hodnota svačiny: 2 x 23,-Kč (dopolední a odpolední)

rozpis surovin:

- jablko, mrkev, pečivo, tvaroh atd. - průměr 20,-Kč (2 x denně)

náklady na přípravu svačiny: jsou odvozeny od spotřebovaného času pracovníků 13 minut - 9 klientů 12 min. - 3,-Kč (9 klientů – příprava 12 min. = $12/9/60*135$)

Oběd

Hodnota oběda 90,-Kč všední dny, hodnota oběda o víkendu a svátcích 95,-Kč

oběd celkem 80,-Kč v pracovní dny, 85,-Kč o víkendu a svátcích

Společnost zajišťuje obědy dodavatelsky, večeře.

náklady na přípravu oběda: jsou odvozeny od spotřebovaného času pracovníků 40 minut - 9 klientů 40 min. – 10,-Kč (9 klientů – příprava 40 min. = $40/9/60*135$)

Večeře

Hodnota večeře 58,- Kč všední dny, hodnota večeře víkend, svátky - 54,-Kč

rozpis surovin:

- pečivo a ostatní přílohy – průměr 10,-Kč
- ostatní suroviny (maso, párek, sekaná, šunka, med, marmeláda apod.) - 28,-Kč, víkend a svátky - 24,-Kč
- nápoje (čaj, káva) - 12,-Kč

náklady na přípravu večeře: jsou odvozeny od spotřebovaného času pracovníků 32 minut - 9 klientů 32 min. – 8,-Kč (9 klientů – příprava 30 min. = $30/9/60*135$)

Úkony péče

- Výše úhrady za 1 hodinu(60 minut péče).

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	135,- Kč
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	135,- Kč
Pomoc při přesunu na lůžku nebo vozík	135,- Kč
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnějším a vnitřním prostoru	135,- Kč
b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	

Pomoc při úkonech osobní hygieny	135,- Kč
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	135,- Kč
Pomoc při použití WC	135,- Kč
c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	
Pomoc při přípravě stravy	135,- Kč
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
Doprovod na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět	135,- Kč
Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob	135,- Kč
f) Sociálně terapeutické činnosti	
Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob	135,- Kč
g) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	135,- Kč
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	135,- Kč
h) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	
Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností	135,- Kč

Fakultativní úkony

Doprava vozidlem poskytovatele (pouze v rámci města Nový Bydžov)	60,-Kč jednorázový odvoz
Dohled nad lékovým režimem	135,- Kč

Součástí poskytované služby je také základní sociální poradenství, které je poskytováno bez úhrady.

Upřesnění způsobu výpočtu úhrady

Výše úhrady u činnosti/úkonu, která je stanovena v hodinové či minutové sazbě se stanovuje na podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Pokud poskytování těchto činností/úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrad se poměrně krátí. **Do skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu se počítá každých započatých 10 minut.** Každý zaměstnanec má povinnost zaznamenávat skutečně spotřebovaný čas do evidenční tabulky úkonů, která je vedena u každého klienta, tabulka je součástí dokumentace klienta a je umístěna na denní místnosti pracovníků.

Vyúčtování poskytnutých služeb

Konečné vyúčtování poskytovatelem služby je provedeno zpětně, vždy do 3 dnů. Vyúčtování je splatné do 7 dnů od jeho vystavení, případně v den ukončení poskytování sociálních služeb. **V případě náhlého ukončení poskytování služeb** (z důvodu zhoršení zdravotního stavu apod.) je na základě vyúčtování platba za poskytnuté služby splatná ihned. Vyúčtování je prováděno na podkladě záznamu z evidenční tabulky

úkonů (je účtován skutečně zaznamenaný spotřebovaný čas u poskytovaných úkonů). Každému klientovi je předán 1 výtisk vyúčtování s kopií evidenční tabulky úkonů.

Způsob placení

Platba je prováděna hotově oproti stvrzence do pokladny Duhy o.p.s.

Dle individuální domluvy lze platbu provést převodem na účet organizace: 35-0326790217/0100 - Komerční banka a.s. Nový Bydžov.

OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Duha o.p.s. Vám poskytne 24- hodinovou péči zajištěnou zkušenými pracovníky v sociálních službách, neposkytujeme zdravotní péči – v zařízení není přítomen lékař ani zdravotnický personál. Každý klient má svého praktického lékaře, který zajišťuje ošetření, léky apod.

V případě závažné změny zdravotního stavu zavolá pracovník rychlou záchrannou službu, případně informuje rodinu, která zajistí lékařské ošetření.

Pokud lékař doporučí odborné vyšetření mimo Nový Bydžov je třeba, aby toto vyšetření zajistili Vaši blízcí. U předem plánovaných lékařských odborných vyšetření je třeba zajistit doprovod a převoz osobně nebo s pomocí Vašich blízkých.

DOHLED NAD LÉKOVÝM REŽIMEM

Léky pro klienty zařízení předepisuje praktický lékař nebo další ambulantní specialista tak, jak je tomu běžně v domácím prostředí. Léky jsou připravovány do týdenních lékovek, dle ordinace lékaře, buď pečující rodinou – tedy osobou, která se, tak jako v domácím prostředí, stará o svého rodinného příslušníka nebo zdravotnickými pracovníky Domácí zdravotní péče – Hana Pekárková Hradec Králové.

Pracovníci odlehčovací služby Duha o.p.s. nesmí léky připravovat (vyndávat z obalu, pūlit, drtit apod.) ani klientovi podávat, pouze klienta upozorňují na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které klient sám užívá.

V případě, že klient není schopen sám bez pomoci léky užívat, musí jejich užívání zajistit pečující rodina prostřednictvím služby Domácí zdravotní péče – Hana Pekárková Hradec Králové.

PŘÍMÁ OBSLUŽNÁ PÉČE

Přímá obslužná péče je poskytována pracovníky v sociálních službách či v případě zdravotního ošetření zdravotními sestrami – smluvním parterem je Domácí zdravotní péče – Hana Pekárková Hradec Králové. Rozsah péče máte stanoven v individuálním plánu, na jehož tvorbě se podílíte Vy, popřípadě Vaše rodina. V případě, že to potřebujete, je možné požádat personál o udržování pořádku ve Vašich osobních věcech, v nočním stolku apod., přičemž personál dbá o zachování Vaší důstojnosti a Vašeho soukromí.

V případě, že si budete chtít dojet do města něco koupit, můžeme Vám po předchozí domluvě poskytnout doprovod.

Po dobu pobytu v Duze o.p.s. máte stále svého praktického lékaře a sami si zajišťujete dostatečné množství předepsaných léků na celou dobu pobytu. V opačném případě je zajištění léků hrazeno dle ceníku základních činností jako pochůzka či pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

S těmito pravidly a domácím řádem je seznámen každý klient ještě před nástupem, obdrží je v písemné podobě a zároveň jsou k nahlédnutí u pracovníků odlehčovací služby. S klientem, který soustavně porušuje tato pravidla, může být ukončena smlouva o poskytnutí odlehčovacích služeb.

SPOLEČENSKÝ A KULTURNÍ ŽIVOT UŽIVATELŮ, AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

V Duze o.p.s. se nepravidelně pořádají kulturní a společenské akce, kterých se můžete zúčastnit. Máte možnost využívat společenské prostory (domovinku) pergolu nebo zahradu v letních měsících.

Můžete si sami vařit nápoje (kávu, čaj), ukládat svoje potraviny do ledničky a sami si připravovat studenou stravu (například namazat chleba).

K dispozici jsou Vám:

- knihovna umístěná na chodbě DPS – knihovna je průběžně obměňována a doplňována z darů,
- lednička a varná konvice se šálky na společenské místnosti (domovince),
- příbory a talíře (domovinka).

Také můžete kdykoliv požádat o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

SKUPINOVÉ AKTIVITY

Zprostředkují Vám společenský kontakt s ostatními klienty služby. Tyto aktivity probíhají na společenské místnosti "Domovince", tuto místnost využívají i klienti centra denních služeb můžete se zde setkat i s obyvateli DPS, kteří si chodí popovídat. Mezi skupinové aktivity patří přednes četby, zpěv, sledování televize, malování, ruční práce apod. Skupinové aktivity probíhají společně s klienty centra denních služeb, pokud nechcete trávit čas s ostatními klienty, aktivity mohou probíhat individuálně na pokoji.

NÁVŠTĚVY

Každá návštěva je povinná se nahlásit u pracovníků odlehčovací služby. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Duze o.p.s. či jinak narušovat provozní chod oddělení. Duha o.p.s. si vyhrazuje právo k zákazu návštěv v případě vydaných protiepidemických opatření či z jiných vážných technických a bezpečnostních důvodů. V zařízení není pokoj pro přespaní návštěv. Doba návštěv není pevně stanovena.

NOČNÍ KLID V ZAŘÍZENÍ

Doba nočního klidu je stanovena od 22, 00 hod. – 6, 00 hod.

ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Klientům se doporučuje, aby si na pobyt odlehčovací služby nebrali cennosti, za cenné věci si zodpovídáte sami. Občanský průkaz a kartičku zdravotní pojišťovny si ponecháte u sebe.

ÚDRŽBA A OPRAVY

Veškeré závady na vybavení a zařízení obytné místnosti, které je v majetku organizace jste povinni neprodleně hlásit službu konajícímu pracovníkovi. Dbejte na to, aby Vaším zaviněním nevznikla škoda na zdraví, na majetku ostatních uživatelů nebo na zařízení odlehčovací služby. Při způsobení škody z nedbalosti je povinností uživatele škodu uhradit. Veškeré opravy zajišťuje organizace.

PODPORA UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE KLIENTŮ

Klienti jsou podporováni v uplatňování vlastní vůle následujícími způsoby:

- Služba je individuálně plánována a poskytována na základě jeho požadavků, očekávání, zvyklostí, návyků, rozsahu a způsobu péče kterou dostával v domácím prostředí (viz: Záznam z jednání o poskytnutí

- odlehčovací služby, Individuální plán)
- Denní rytmus v odlehčovací službě je přizpůsoben přáním a zvykům klienta (viz.: Individuální plán, Přání klienta ohledně denního rytmu, směrnice Ochrana práv klienta)
 - Klienti si sami vybírají aktivity, kterých se chtějí účastnit (viz.: Individuální plán, Přání klienta ohledně denního rytmu, směrnice Ochrana práv klienta)
 - Klienti si sami vybírají oblečení (viz. směrnice Ochrana práv klienta). Doporučujeme však, aby oblečení vždy bylo přizpůsobeno denní době a počasí (např. není vhodné, aby byl klient celý den v pyžamu, místo toho může mít pohodlné domácí oblečení)

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zájemce o službu, Klient

Organizace DUHA o.p.s., se sídlem se sídlem Julia Fučíka 873, Nový Bydžov, PSČ 504 01, IČO: 259 99 150,, telefon 736 601 096, email Holmanova@seznam.cz, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, zpracovává tyto Vaše níže uvedené osobní údaje.

osobní údaj	účel zpracování	právní důvod zpracování	právní předpis
<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení • datum narození, • adresa trvalého bydliště • nepříznivá sociální situace • druh zdravotního postižení 	zjištění, zda osoba spadá do okruh osob, pro které je sociální služba určena	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., hlava II, díl 1, oddíl 1 Podmínky registrace
<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení • datum narození • adresa trvalého bydliště 	jednoznačná identifikace osoby v rámci smluvního vztahu	splnění právní povinnosti	zákon č. 89/2012 Sb., § 17 zákon č. 108/2006 Sb., § 91
<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení • datum narození, • adresa trvalého bydliště • informace od lékaře o možném narušení společného soužití, o akutním infekčním onemocněním, o potřebě poskytnutí péče ve zdravotním zařízení (pouze u odlehčovací služby) 	uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 91
<ul style="list-style-type: none"> • jméno a příjmení • nepříznivá sociální situace (NSS) • přání a potřeby v souvislosti s řešením NSS 	plánování průběhu poskytování sociální služby na základě individuálně určených potřeb	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 2. zákon č. 108/2006 Sb., § 88, písm. f).
<ul style="list-style-type: none"> • jméno, příjmení, • zdravotní a jiná rizika související s poskytováním sociálních služeb 	zajištění poskytování sociálních služeb v náležitě kvalitě	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb., § 2.

• jméno, příjmení	evidence odmítnutých zájemců o službu z důvodu nedostatečné kapacity	splnění právní povinnosti	zákon č. 108/2006 Sb. § 88, písm. g)
• jméno, příjmení ošetřujícího lékaře	poskytnutí úkonů Pomoc při prosazování práv a zájmů (PS), Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (OS), Nutné pochůzky (pošta, lékař, úřady atd.) (DC)	splnění smlouvy	---

Tyto osobní údaje mohou být předány třetím osobám pouze na základě Vašeho písemného souhlasu nebo v těchto případech:

- orgánům činným v trestním řízení při plnění jejich úkolů na základě předchozího souhlasu soudce (zák. č. 141/1961 Sb., § 8),
- při plnění povinnosti nepřekažení trestného činu nebo neoznámení trestného činu (zák. č. 40/2009 Sb., § 367 a 368),
- soudu v rámci dokazování (zák. č. 99/1963 Sb., § 128),
- fyzickým osobám, které provádí kontrolu na základě pověření ke kontrole dle zákona o kontrole (kontrolního řádu) (zák. č. 255/2012).

Práva subjektu údajů

Přístup k osobním údajům

Subjekt údajů má právo:

- získat informaci, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovány,
- získat přístup k těmto informacím (nahlédnout do nich),
- získat bezplatně jednu kopii zpracovaných osobních údajů,
- získat přístup k následujícím informacím:
 - účely zpracování,
 - kategorie dotčených osobních údajů,
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích,
 - plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby,
 - existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování, a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování,
 - právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad na ochranu osobních údajů).

Právo na opravu

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se ho týkají. S přihlédnutím k účelům zpracování má subjekt údajů právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Subjekt údajů má právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- subjekt údajů odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,

- osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje.

Právo na omezení zpracování

Subjekt údajů má právo na to, aby správce omezil zpracování, v kterémkoli z těchto případů:

- subjekt údajů popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit,
- zpracování je protiprávní a subjekt údajů odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití,
- správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Právo na přenositelnost údajů

Subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že:

- subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů,
- zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů.

INFORMOVÁNÍ KLIENTŮ O PRAVIDLECH PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

O pravidlech pro podávání a vyřizování stížností jsou klienti informováni ústně a písemně při jednání se zájemcem. Pokud poskytování služeb trvá déle jak jeden rok, je jim 1x ročně informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností znovu zopakována.

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT

K podání stížnosti je oprávněn:

- klient, který služby využívá,
- osoby klientovi blízké (opatrovník nebo příbuzný – rodič, sourozenec apod.),
- spolupracující osoby z jiných institucí (městské a obecní úřady, poskytovatelé sociálních služeb apod.).

Klient si pro podání a vyřizování stížnosti může zvolit zástupce, a to buď ústním vyjádřením před pracovníkem, který je oprávněn přijmout nebo vyřizovat stížnost, nebo klientem podepsaným písemným prohlášením.

JAK A KOMU LZE PODAT STÍŽNOST

Písemná stížnost

Písemnou stížnost lze podat:

- **osobně** ředitelce,
- **email**em na duha_nb@volny.cz,
- **poštovní zásilkou** prostřednictvím České pošty na adresu sídla organizace DUHA o.p.s (Julia Fučíka 873, 504 01 Nový Bydžov),
- **vhozením do schránky**, která je umístěna u bočního vchodu do organizace (šedivá plechová schránka s nápisem "stížnosti")

Ústní stížnost

Stěžovatel může podat ústní stížnost kterémukoli z pracovníků daného druhu služby organizace DUHA o.p.s. Pracovník s klientem/stěžovatelem sepíše zápis o tom, na co si stěžovatel stěžuje, jaké změny by si přál a do kdy.

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost je řešena se stejnou vážností jako stížnost neanonymní. Tato stížnost může být přijata telefonicky nebo písemně ředitelce organizace, která provede zápis o převzetí anonymní stížnosti. Telefonické kontakty na ředitelku jsou uvedeny na webových stránkách www.pomocseniorum.cz nebo v tištěných letácích organizace.

KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST A DO KDY

Stížnosti vyřizuje ředitelka organizace a odpoví na ně nejdéle do 30ti dnů od podání stížnosti.

Podrobné informace pro podávání stížnosti jsou umístěny na nástěnce uprostřed chodby Duhy.

Zvyšování kvality sociální služby

Jednou ročně vyhodnotí pověřený pracovník knihu stížností a ukončené individuální plány. Klíčový pracovník hodnotí s klientem každých 14dní naplňování individuálního plánu péče. Dotazuje se klienta, zda je se službami spokojený a zda si přeje cokoliv změnit. V aktivních individuálních plánech jsou na základě tohoto dotazování zaznamenány možné požadavky. U ukončených individuálních plánů a knihy přání a stížností je vždy v období leden/únor vyhotovena zpráva o průběžné kontrole a hodnocení souladu poskytování služeb s posláním, cíli, zásadami a osobními cíli klientů. Výstupy z této zprávy jsou sděleny na poradě zaměstnanců, kde jsou rovněž sjednány kroky k možné nápravě.

Vypracovala: Ing. Štěpánka Holmanová