Asistence Pomoc a Péče Slunečnice, z. ú.

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO UŽIVATELE

Příloha Smlouvy o poskytnutí osobní asistence č. 2

Vydala: 1. 7. 2026 Bc. Jana Vodičková

Platnost: od 1. 7. 2026

1. Osobní asistence je zde proto, aby zajistila pomoc svým uživatelům zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a zamezila zbytečným a předčasným odchodům do pobytových zařízení.

2. Cíle APP Slunečnice, z.ú. (dále jen APP Slunečnice)

- Cílem osobní asistence, kterou poskytuje APP Slunečnice, je aktivní uživatel, který s její pomocí zvládne všední věci a běžné každodenní činnosti ve svém přirozeném prostředí, rozhoduje o svém životě, zachovává svou osobnost a naplňuje své osobní cíle, podrobně jsou cíle zpracovány v Popisu realizace.

3. Zásady poskytovaných služeb

- Vycházíme z etických norem (Etický kodex sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách).
- Osobní asistence je poskytována v souladu se zákonem č.108/2006Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.
- Dodržujeme lidská práva a základní svobody osob. Rozsah a forma pomoci a podpory, kterou poskytuje APP Slunečnice zachovává lidskou důstojnost a jedinečnost každého klienta, dodržujeme rovnoprávnost.
- Pracovníci APP Slunečnice berou uživatele jako rovnocenného partnera, respektují jeho přání, volbu a jeho konečné rozhodnutí o tom, v čem potřebuje pomoc osobní asistence a co dokáže sám. Uživatel má stále odpovědnost za vlastní život.
- Ke každému uživateli přistupujeme individuálně, pomoc vychází z individuálních potřeb uživatelů, působíme na klienty aktivně a podporujeme jejich samostatnost, podporujeme soběstačnost a nezávislost uživatele, velký důraz je kladen na motivaci a sociální začleňování uživatelů.
- Dodržujeme mlčenlivost.
- Všichni pracovníci APP Slunečnice odpovídají kvalifikačním požadavkům, vycházejícím ze specifik poskytované sociální služby, a dále se celoživotně vzdělávají.

4. Maximální kapacita poskytovaných sociálních služeb je ke dni 1. 7. 2026 – 5 uživatelů v daný okamžik; může se měnit, tento údaj je pravidelně aktualizován v registru poskytovatelů sociálních služeb na KÚ České Budějovice.

5. Místo a čas poskytování – místo poskytování osobní asistence je určeno samotným klientem, je to jeho sociální prostředí, domov. ***Služby lze sjednat v čase denně od 7:00-19:00 hodin, s ohledem na možnosti poskytovatele,*** kdy je klientovi primárně vyhověno v požadavku, pokud požadovaný čas není již plně obsazen, pokud je čas obsazen, hledá se kompromis v jiném čase.

5.1 Zrušení návštěvy

Pravidelně naplánované návštěvy může klient ***zrušit*** telefonicky kdykoli, ***ovšem nejpozději den předem do 12 hodin***. Při nouzové situaci (náhlý úraz těsně před návštěvou, odvoz RZP, úmrtí) lze zrušit návštěvu i v den návštěvy. ***Pokud klient nezruší návštěvu ve výše uvedeném termínu a nejedná se o nouzovou situaci***, je klient upozorněn na to, že ***asistentka byla pro jeho čas návštěvy rezervována a čas návštěvy tak, jak bylo domluveno, bude klientovi naúčtován jako storno poplatek*** s tím, že maximální výše storno poplatku je 165,- Kč (1 hod. OA).

Poskytovatel může zrušit návštěvu pouze s ohledem na personální či technické možnosti nebo v případě nouzové či havarijní situace (živelná pohroma, havárie asistenta na cestě, náhlý výpadek zaměstnanců-epidemie apod.). Neprodleně informuje telefonicky klienta či jeho zástupce, rodinu.

5.2 Změna času a délky návštěvy

Pokud dojde na přání klienta ke změně místa poskytování služby (doprovod, výlet, změna dočasného pobytu klienta), je klient povinen o této změně ***dát poskytovateli vědět minimálně týden předem.*** Pokud si klient přeje naplánovat jiný čas návštěvy, musí se o tomto ***domluvit minimálně týden předem, a to s ohledem na volnou kapacitu poskytovatele.***

Pokud asistent přijde ke klientovi ve smluvený čas a ten až při příchodu asistenta, bez předchozí domluvy, žádá „jen posunutí začátku této návštěvy“ (chci ještě 30 minut spát), asistent počká, ale ***čas konce návštěvy nebude posunut, protože asistentka jede na další plánovanou návštěvu. Klientovi také bude naúčtována celá přítomnost asistenta od příchodu po odchod.*** Zároveň je třeba počítat s tím, že se může stát, že asistentka nestihne během klientem zkráceného času plně poskytnout smluvené činnosti.

5.3 Změna plánu služeb dlouhodobě

Pokud jde o změnu časů či frekvence návštěv dlouhodobě - klient informuje o svém přání osobní asistentku / klíčového pracovníka / sociální pracovnici, požadavek je oznámen dispečerce, pokud je to v časových a kapacitních možnostech poskytovatele, je požadavek zanesen do služeb, tato změna zpracována s klíčovým pracovníkem v individuálním plánu a komunikována celému týmu.

Přesto upozorňujeme klienty, že se může stát, že požadované časy nebudou plně k dispozici, budou již obsazeny jinými klienty, a ***ne vždy bude mít poskytovatel možnost klientovi vyhovět.*** Je tedy možné, že se bude hledat kompromis a bude nabídnuto jiné řešení situace.

6. Sídlo a kontaktní místo

Sídlo a kontaktní místo APP Slunečnice je v **Dřítni č. 162,** 373 51, v přízemí. Přístup je bezbariérový, přízemí. První schůzku zajistíme na místě, které předem domluvíme se zájemcem při telefonickém kontaktu, podle jeho přání a možností.

7. Okruh osob, kterým je služba osobní asistence v APP Slunečnici určena:

- osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením, senioři
- osoby, jejichž nepříznivá sociální situace vyžaduje pomoc jiné osoby

8. Věková struktura

- osoby od 18ti let věku až po seniory (horní hranice není omezena)

9. Komu není osobní asistence určena

- osobám, které nepotřebují ke zvládnutí běžných úkonů a dovedností pomoc jiné fyzické osoby, nebo tuto pomoc zajistí rodina či běžně dostupné veřejné služby
- osobám, které nežijí na území, kde je registrovaná osobní asistence APP Slunečnice
- osobám, jejichž stav vyžaduje stálý odborný dohled a potřebují odborné ošetřovatelské úkony
- osobám závislým na alkoholu a jiných návykových látkách, přičemž jejich chování ohrožuje bezpečnost pracovníka
- osobám opakovaně agresivním
- osobám, které žijí v takovém sociálním prostředí, které by mohlo jakýmkoli způsobem ohrozit pracovníka osobní asistence na zdraví či životě

10. Způsoby poskytování osobní asistence

- zájemce projeví potřebu terénní sociální služby osobní asistence (telefonicky, mailem, osobně, zastoupenou osobou)
- sociální pracovnice zjistí základní informace pro zařazení do seznamu zájemců o službu, domluví termín a místo první schůzky, poté přijede na první setkání
- se zájemcem probere jeho situaci a potřeby, zjistí, v jakých oblastech potřebuje pomoc, poskytne mu informace o poskytované službě, organizaci, právech a povinnostech a dalších pravidlech, smluví se společně na obsahu a frekvenci služby OA a předloží mu návrh smlouvy s přílohami
- po sepsání a podepsání smlouvy oběma stranami jezdí asistent/ka za uživatelem vlastním / služebním automobilem do jeho přirozeného prostředí, tam kde si přeje poskytovat služby
- asistent/ka může mít, po domluvě a na přání uživatele, svěřeny klíče od bytu nebo domu (počet klíčů se domluví při sepisování smlouvy)
- služba je poskytována v dohodnutých dnech a dohodnutém rozsahu (od – do), v době návštěvy jsou uživateli poskytovány základní činnosti osobní asistence
- čas (rozsah) návštěvy, její průběh a podpis asistentky, která návštěvu konala, jsou zapisovány do sešitu, který je ponechán pro tyto účely u uživatele
- poskytovatel / asistentky / sociální pracovník komunikují s klientem či jeho rodinou osobně, telefonicky, mailem, vzkazy v sešitě
- uživatel má k dispozici kontakty na poskytovatele – ředitelku, služební telefon / sociální pracovnici a dispečerku – jsou uvedeny v sešitě, do kterého se dělají zápisy služeb
- **sešity, do kterých asistentky zapisují časy a náplň poskytované služby, prosím, nevyhazujte, nezničte, nevytrhávejte listy a nečmárejte do nich – je to doklad o službě, ukládá se do karty klienta a je potřebný pro účtování a případné kontroly**
- služby jsou poskytovány individuálně podle potřeb uživatele
- je třeba při poskytování služby respektovat pracovní dobu (7 – 19 hod.) asistentů, asistent poskytuje služby i jiným uživatelům, má svoji pracovní dobu a rozpis klientů je naplánován, takže nelze bez vážného důvodu na místě služby neodůvodněně prodlužovat

11. Uzavření smlouvy a konkretizace služeb ve startovacím individuálním plánu

- Při uzavírání smlouvy každý uživatel obdrží písemné informace o poskytované službě (Popis realizace), Ceník základních i fakultativních služeb (příloha č. 1 smlouvy) a Vnitřní pravidla pro uživatele (příloha č. 2 smlouvy), kde jsou další konkrétní údaje.
- ***Každý uživatel je seznámen se všemi svými právy i povinnostmi, vyplývajícími ze smlouvy a z poskytování sociální služby osobní asistence, toto stvrzuje svým podpisem smlouvy, souhlas s Vnitřními pravidly a ujednání o jejich dodržování je samostatným článkem smlouvy.***
- Rozsah služeb i druh konkrétních úkonů, které chce uživatel využívat, je dohodnut společně ve startovacím individuálním plánu, vše na základě svobodné volby uživatele, s respektem k jeho konečnému rozhodnutí a ohledem k možnostem poskytovatele.
- Služby jsou poskytovány v časovém rozsahu a v místě, které si uživatel určí (v jeho přirozeném prostředí). Základní časový rozsah poskytování služeb poskytovatelem je každý den od 7 do 19 hodin (uvedeno v registru poskytovatelů). Konkrétní čas návštěv je domluven ve startovacím individuálním plánu, po jeho uplynutí může dojít k úpravám dle potřeb uživatele a možností poskytovatele.
- Konkrétní časy, délky návštěv a místo poskytování služby se mohou měnit dle klientových požadavků a jsou zaznamenány v dokumentaci klienta, přičemž změny požadavků a potřeb ze strany klienta je nutno hlásit poskytovateli minimálně týden dopředu (podrobně viz bod č. 5 těchto pravidel). Průběh návštěv se zapisuje do sešitu klienta, který je u klienta a ten může kdykoli nahlížet do těchto zápisů a kontrolovat si časy návštěv i obsah návštěv.
- Mimo základní služby je možno poskytnout služby fakultativní, nad rámec základních služeb, po vzájemné dohodě.
- Během poskytování služby je uživatel aktivně zapojen do celého procesu, dojednávají se jeho osobní cíle a podle nich se plánuje veškeré poskytování osobní asistence. Každý Klient má určeného svého klíčového pracovníka, se kterým tvoří individuální plán.
- Po dohodnuté době se poskytovaná osobní asistence hodnotí, aby byla zajištěna efektivnost a účinnost poskytované služby.
- V případě, že jsou cíle uživatele naplněny, poskytování osobní asistence může skončit (písemným ukončením smlouvy, telefonicky, automatickým pozbytím platnosti, mailem), pokud má uživatel další cíle nebo se již dohodnutých cílů nepodařilo dosáhnout, opět se naplánuje další postup poskytování osobní asistence a pokračuje se ve spolupráci.

11. Informace získávané od zájemce / uživatele:

Zájemce o službu:

- Jméno*, příjmení*, bydliště zájemce*.
- Datum narození zájemce o službu*
- Zákonný zástupce osoby, která má zájem o sociální službu*
- Kontakt*
- Představy zájemce o službě*- **primární jsou zájmy zájemce** (ne rodiny).

Uživatel výše uvedené a k tomu:

- Rodinné zázemí, kontakt na blízkou osobu*, kontakt na ošetřuj. lékaře.

- Aktuální zdravotní, psychický a sociální stav zájemce* (alergie, orientace, smyslové omezení, schopnost komunikace).
- Stav soběstačnosti zájemce* (při hygieně, stravě, sebeobsluze, vyprazdňování, péči o domácnost, vyřizování osobních záležitostí,atd.).
- Používání kompenzačních pomůcek.*
- Výše příspěvku na péči*, průkaz TP-ZTP-ZTP/P (pro účely případné pomoci s podáním žádosti)
- Zvláštní požadavky uživatele (dietní omezení, zájmy, volnočasové aktivity, styk s rodinou, návaznost na jiné zdroje služeb apod.).
- Doplňující údaje o bydlišti (pokud je třeba).
- Osobní cíle, přání a potřeby* – stanovené cíle musí být reálně dosažitelné, musejí vycházet z posouzení možností a schopností zájemce, při stanovení cílů se přihlíží k přáním zájemce, cíle se stanovují posloupně (plánují a plní se postupně).
- Rozsah služeb, požadované úkony*.

* povinné údaje

12. Výše úhrady za sociální služby a způsob jejího placení

- Sjednává se v rámci výše úhrady, stanovené v §75 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcího předpisu v platném znění.
- Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, kde je v § 5, odstavec 2, písm. a), b) uvedena konkrétní výše částky za hodinu poskytnuté služby, dochází k různé úhradě za služby v závislosti na počtu poskytnutých hodin. Podrobně popsáno v aktuálním ceníku základních služeb OA.
- Uživatel sociální služby to bere na vědomí a je jeho povinností, že pokud bude při čerpání služby OA od APP Slunečnice, z. ú. využívat stejnou službu od jiného poskytovatele, **oznámí tuto skutečnost neprodleně sociálnímu pracovníkovi APP Slunečnice**, aby mohla být případně upravena výše úhrady.
- U služeb poskytovaných bezplatně (sociální poradenství) jsou zajišťovány základní činnosti.
- Klient je seznámen i s možností užívání služeb fakultativních. U fakultativních služeb lze platbu určit poskytovatelem, a to podle skutečných nákladů na zajištění služby.
- Při uzavření smlouvy je klient předem seznámen s tím, že veškeré služby APP Slunečnice si hradí každý uživatel sám ze svého příjmu. Dohodnutý způsob platby za služby je uveden ve smlouvě. Sazba úhrady je uvedena v příloze Smlouvy č. 1 – Ceník.
- Frekvence plateb za poskytnutou sociální péči je v případě dlouhodobé péče 1x měsíčně, vždy po uplynutí celého měsíce. Další možností je platba zálohou, která je po ukončení měsíce vyúčtována a přeplatek vrácen.
- V případě, že klient uzavře smlouvu na jednorázové poskytnutí péče či na časově omezenou péči, kratší než 1 měsíc, může mu být vyúčtována ihned.
- Klient hradí služby buď **osobně**, **v hotovosti**, kdy předá částku osobní asistentce na základě předložené Faktury. Asistentka zapíše datum převzetí částky na konkrétní fakturu a také s výší částky do sešitu na zápisy návštěv. Peníze za fakturu předá neprodleně v sídle poskytovatele určenému

pracovníkovi. Je možné hradit služby i **bankovním převodem** na číslo účtu APP Slunečnice, které bude klientovi komunikováno při podpisu smlouvy. Při platbě převodem z účtu je splatnost „Faktury“ za poskytnuté sociální služby 15 kalendářních dnů.

- Vyúčtování je doloženo na “Faktuře”, písemně, přehledně a pravdivě. Ta je ve dvojím vyhotovení, jedna pro klienta, jedna pro poskytovatele. Zvlášť jsou vyznačeny služby základní a zvlášť fakultativní (FS, doprava, půjčování), aby klient dobře pochopil, za které služby kolik platí.
- Základní služby (tj. denně od 7 do 19 hod.), se hradí podle skutečně spotřebovaného času, který je potřebný k poskytnutí služby osobní asistence. Každá návštěva vždy zohledňuje aktuální stav a potřeby uživatele služeb (z důvodu různých nálad, pohybových možností klienta, nepředvídatelných situací apod.). Vše bude vyznačeno v zápisu o průběhu návštěvy.
- V případě že klient, kterému jsou již poskytovány pravidelně základní služby, si vyžádá při návštěvě osobního asistenta i službu fakultativní, je mu účtována částka za základní službu a k tomu je přičtena částka za fakultativní službu.
- V případě, že si objedná tento klient, který je klientem OA, **pouze** fakultativní službu, bude mu účtována částka za čas, který je potřeba k poskytnutí služby (sazba v ceníku) i s úhradou za cestovní výdaje v plné zákonné výši (kilometrovné), ceny jsou uvedené v ceníku (přesná kalkulace konkrétních úkonů je k nahlédnutí u poskytovatele).
- V případě, že klient nebude rozumět vyúčtování, bude mu vše objasněno, doloženo a vysvětleno.
- Veškeré údaje z vyúčtování a fakturování služeb jsou kdykoliv přístupné klientovi, jeho rodině i případné inspekci.
- S příslušnými finančními podmínkami bude klient seznámen vždy předem, sazby jsou uvedeny v ceníku.
- Finanční podmínky musí vždy bezpodmínečně souhlasit, fakturace za poskytované služby jsou kdykoliv k nahlédnutí a přístupné případné inspekci.
- Ve smlouvě je uveden odkaz na tato Vnitřní pravidla pro uživatele, stanovená poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb. Tato pravidla jsou uživateli přiložena jako dodatek ke smlouvě č. 2, a jsou mu vysvětlena před podpisem smlouvy. Tato vnitřní pravidla jsou vystavena i na nástěnce v Dřítni 162, kde má APP Slunečnice kontaktní místo nebo na webových stránkách poskytovatele.
- V případě **nezaplacení úhrady po uplynutí 1 měsíce** od data splatnosti (je uvedeno na faktuře) bude poskytovatel účtovat **smluvní pokutu ve výši 500,- Kč** za každý započatý měsíc prodlení.
- Prodlení platby je považováno za hrubé porušení smlouvy a je důvodem k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. (viz bod 13.)

13. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- Smlouvu lze ukončit dohodou nebo výpovědí. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.
- Výpovědní důvody na straně poskytovatele – zákonné výpovědní důvody jsou vysvětleny před podpisem smlouvy. Konkrétní **výčet je v samotné smlouvě**.

14. Podávání stížností a postup při jejich vyřizování

- Co je stížnost? Stížnost je předem daným způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v organizaci. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje jakéhokoliv pracovníka organizace s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah stížnosti.
- Klienti, jejich rodinní příslušníci či jakákoli osoba v zájmu uživatele, si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování osobní asistence, asistenty nebo na další podněty, se kterými nejsou ve spolupráci s APP Slunečnice spokojeni.
- Stížnosti, či připomínky při práci s klienty mohou podávat i pracovníci APP Slunečnice. Jedná se zejména o chování klienta, které je ponižující, nebo dokonce vede k ohrožení zdraví asistenta. Platí pro ně stejný postup, jako pro podávání a vyřizování stížností ze strany klientů a jejich rodinných příslušníků.
- Stížnosti a připomínky jsou evidovány.

15. Postup při podávání stížností

- Stížnost může podat: osoba, které je nebo byla poskytována služba OA APP Slunečnicí, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována OA, také osoba blízká, osoba zmocněná současným nebo bývalým klientem či členem domácnosti osoby, jíž je poskytována OA a který je oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku. Stížnost může podat i pracovník APP Slunečnice.
- Podání stížnosti je vedením APP Slunečnice chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a poskytovatel se zavazuje, že stížnost nebude mít negativní dopad na klienta, který stížnost podal, nebo v jehož zájmu byla podána. Za podání stížnosti nebude klient v žádném případě nijak postihován či znevýhodňován.
- Stížnost lze podat různými formami: písemně, ústně, osobně, prostřednictvím svého zástupce nebo tlumočníka (cizinci, neslyšící), jakýmkoliv jiným způsobem, jehož je uživatel schopen (při neschopnosti verbální komunikace např. posunky, kýváním apod.), anonymně do schránky, telefonicky či prostřednictvím e-mailu.
- Stížnosti je možné podávat jakékoli osobní asistentce/asistentovi při poskytování služby osobní asistence, kterýkoli den v době od 7,00 hod. do 19,00 hod. Podávání stížností sociální pracovnici či ředitelce je možné v pracovní dny v době od 7 do 15 hodin.
- V případě potřeby zajistí pracovník APP Slunečnice tlumočníka (cizí jazyk, znaková řeč).
- Každá stížnost bude zaznamenaná do evidenční knihy stížností.
- Pokud klient nebude moci komunikovat sám, bude přivolán jeho tlumočník (rodinný příslušník).
- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 rok ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Podaná stížnost bude přešetřena neodkladně vedoucím pracovníkem. Stížnosti se řeší individuálně.
- Bude vyslechnuto vyjádření stěžovatele i vyjádření osoby, proti které je stížnost podána.
- Stížnost bude posuzována nezaujatě, podle nejlepšího svědomí, bez zvýhodňování určitých osob.
- O průběhu jednání a výsledku bude proveden písemný záznam, se kterým bude stěžovatel písemně seznámen.

- Doba na vyřešení je stanovena poskytovatelem na maximálně 21 kalendářních dní, tj. 3 týdny. V odůvodněných případech může poskytovatel prodloužit tuto lhůtu o dalších 30 dnů, je ale povinen s důvody prodloužení stěžovatele seznámit. Výsledek řešení bude zaslán písemně stěžovateli.
- Pokud nebude souhlasit s rozhodnutím, lze podat žádost na MPSV ČR o přezkoumání řešení stížnosti nebo může podat stížnost na registrující – přímý nadřízený orgán, Krajský úřad - Jihočeský kraj, České Budějovice, sociální odbor.
- Pokud ani poté nebude stěžovatel spokojen s vyřízením svého odvolání, je možno podat stížnost na veřejného ochránce práv. Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 658/39, PSČ 602 00.
- Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 111, 542 542 888.
- S pravidly vyřizování stížností je seznámen každý klient při přijetí do péče.
- Nezávislá místa, kde člověk získá poradu či informace k danému problému jsou Občanské poradny.
- Usilují o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. OP poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny jsou na internetu na stránkách Asociace občanských poraden nebo u poskytovatele.

16. Nakládání s osobními a citlivými osobními údaji uživatelů služeb v APP Slunečnice

Nejčastější otázky:

K čemu potřebujete uchovávat údaje o mé osobě? Abychom Vám mohli poskytnout osobní asistenci, pomoc a podporu. Jsme povinni zjišťovat a uchovávat pouze údaje, které nezbytně potřebujeme k tomu, abychom Vám mohli pomoci. Jedná se především o tyto údaje: jméno, příjmení, datum narození, případně rodné číslo, adresa, telefon, a dále všechny osobní a citlivé údaje, které budou třeba k řešení Vaší situace jako například údaje o stupni zdravotního znevýhodnění, informace o Vaší sociální, rodinné a zdravotní situaci.

Proč mám podepisovat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů? Poskytovatel sociální péče osobní asistence - APP Slunečnice není oprávněn shromažďovat jakékoliv osobní a citlivé údaje o Vás bez Vašeho písemného svolení.

Mohu zůstat jako klient anonymní? Pokud by se jednalo o jednorázovou podporu – například poskytnutí rady v sociálním poradenství, kontaktu na jinou službu – tak ano. Nicméně pokud má být námi poskytovaná osobní asistence dlouhodobější, budeme potřebovat více informací o Vás a Vaší situaci a budeme Vás žádat o písemné svolení ke zpracování těchto údajů (Souhlas se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů se podepisuje při podpisu smlouvy).

Kde jsou moje údaje uloženy a jak jsou zabezpečeny? Údaje o Vás jsou uloženy v písemné podobě ve Vaší složce, která je v uzamykatelné kartotéční skříni a přístup k nim mají vedoucí a sociální pracovník, osobní asistenti poskytovatele a kontrolní orgány v případě inspekce. V elektronické podobě jsou údaje o Vás zaneseny v počítači APP Slunečnice, jsou chráněny heslem, přístup k nim mají opět výhradně výše uvedení pracovníci a kontrolní orgány KÚ ČB v případě inspekce. Všichni tito pracovníci jsou zavázáni mlčenlivostí.

Jak je zajištěno, aby se o mém soukromém životě nedozvěděl nikdo mimo pracovníků APP Slunečnice? Všechny údaje o Vás jsou uchovávány v uzamykatelné kartotéční skříni nebo v elektronické podobě, kde je přístup rovněž chráněný heslem. Všichni pracovníci, kteří mají k údajům

přístup, jsou vázáni mlčenlivostí – je to zakotveno v Etickém kodexu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, v náplni práce všech pracovníků i v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Porušení tohoto pravidla může být důvodem pro propuštění zaměstnance z organizace.

Mohu se podívat jak vypadá má dokumentace a co se v ní uvádí? Ano, máte právo nahlížet do dokumentace, která je o Vás vedena v písemné i elektronické podobě. V kanceláři poskytovatele si můžete pořizovat kopie této dokumentace a dělat si poznámky. Dokumentaci nelze odnášet z prostor kanceláře. Do Vaší dokumentace mohou nahlížet i osoby, které Vy sám/sama určíte a podepíšete souhlas o nahlížení do dokumentace.

Mohu svůj souhlas s vedením dokumentace odvolat? A co se potom stane? Ano na odvolání souhlasu se zpracováním Vašich osobních údajů máte ze zákona právo. Část dokumentace si budete moci převzít, zbytek budeme anonymizovat – Vaše jméno bude nahrazeno kódem. Odvolání Vašeho souhlasu může mít za následek omezení nebo úplné přerušení spolupráce s poskytovatelem sociálních služeb APP Slunečnice.

17. Co mám dělat, když…. Asistent nepřijede ve smluvený čas (rezerva 15 minut) – volejte kteréhokoli pracovníka APP Slunečnice.

Řešení některých mimořádných situací je domluveno mezi poskytovatelem a uživatelem v Krizovém plánu.

Kontakty APP Slunečnice, z. ú.:

Ředitelka a sociální pracovnice Bc. Jana Vodičková – tel.: 723 900 285
Sociální pracovnice Mgr. Michaela Supová, služební telefon – 723 003 467
Dispečerka Tereza Hošková – telefon 723 003 867
E-mail: papslunecnice@seznam.cz
Webové stránky: www.appslunecnice.cz