



Pravidla poskytování služby PORADNA PRO ŽIVOT S POSTIŽENÍM

1. Základní informace o službě

Služba odborného sociálního poradenství podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytuje osobám potřebné informace a přispívá k řešení jejich aktuální nepříznivé sociální situace. Zaměřujeme se na poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech a oblasti práva (§ 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb.).

Služba zahrnuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Cíl služby

Cílem je uživatel, který:

- má k dispozici maximum potřebných informací k řešení své nepříznivé životní situace a který se v poskytnutých informacích orientuje
- je aktivně zapojen do řešení své nepříznivé sociální situace

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením, s chronickým onemocněním a senioři, tj. osoby, které se v důsledku svého nepříznivého zdravotního stavu dostaly do životní situace, kterou již nemohou zvládnout bez odborné pomoci a rady. K cílové skupině patří i osoby z okolí zdravotně postižených, kterých se situace člověka s postižením aktuálně týká a kteří potřebují odbornou radu pro řešení dané situace.

Liga vozíčkářů, z. ú. poskytuje službu odborného sociálního poradenství s celorepublikovou působností.

Zásady služby

Odbornost

- specializace na cílovou skupinu (vzdělávání v legislativní oblasti zaměřené na CS)

Individuální a partnerský přístup

- pracovníci přistupují k uživatelům individuálně – s ohledem na jejich prožívání, situaci
- pracovníci respektují uživatelskou osobnost, jednají s uživatelem jako s partnerem, nejednají nadřazeně

Aktivní spolupráce uživatele

- uživatel je motivován k samostatnému řešení situace
- pracovníci nejednají za něj, ale podpoří ho, aby situaci zvládl řešit sám

Služba je poskytována **bezplatně**. Vyjma osobních konzultací, které jsou až na výjimky na území Brna, je působnost poradny na celém území České republiky.

Služba zahrnuje čtyři podoblasti

- sociální poradnu,
- právní poradnu,
- dluhovou poradnu,
- intimní poradnu,
- psychoterapii
- činnost asistenta soběstačnosti

2. Části Poradny pro život s postižením (činnosti, otevírací doba, kontakt)

Poradna	Zahrnuje	Otvírací doba	Formy služby a kontakt
Sociální	• invalidní důchody • příspěvky a výhody pro ZP (včetně daňových a poplatkových úlev) • příspěvek na péči a možnosti péče • financování a pomoc s výběrem kompenzačních pomůcek • možnosti vzdělávání OZP • specifika pracovně-právních vztahů OZP	Ambulantní služba: Pondělí – čtvrtek: 9:00 - 16:30 Čas zahrnuje i 30 min přestávky. Terénní služba: Pátek 9:00 - 13:00 nebo dle domluvy s klientem	• internetová poradna Ligy www.ligavozic.cz (Aktivity Ligy – Poradna – Internetová poradna) • e-mail: poradna@ligavozic.cz • nebo e-mailů jednotlivých pracovníků poradny • telefonní bezplatné linky 800 100 250 osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno • poštovní doručovací služby Poradna Ligy vozíčkářů, Bzenecká 23, 628 00 Brno
Asistent soběstačnosti	• poradenství v oblasti návrhů úprav bydlení a jejich financování • poradenství v oblasti výběru kompenzačních pomůcek a jejich financování	Ambulantní služba: Pondělí – čtvrtek: 9:00–16:30 Čas zahrnuje i 30 min přestávky. Terénní služba:	• internetová poradna Ligy www.ligavozic.cz (Aktivity Ligy – Poradna – Internetová poradna) • e-mail: poradna@ligavozic.cz

		Pátek 9:00–13:00 nebo dle domluvy s klientem	• telefonní bezplatné linky 800 100 250 • osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno • poštovní služby: Poradna Ligy vozíčkářů, Bzenecká 23, 628 00 Brno
Právní	• Závazkových právních vztahů (smlouvy) • Odpovědnosti za škodu • Práva nemovitostí – nájemní vztahy • Práva bytového • Dědického práva • Majetkové právo mezi manželi • Řízení ve věcech péče o nezletilé • Úprava vyživovací povinnosti • Opatrovnické a poručnické věci • Pracovní smlouvy, dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr • Dohody o hmotné odpovědnosti • Poradenství při vzniku, změně a zániku pracovního poměru • Nároky z neplatného rozvázání pracovního poměru • Náhrady škody z pracovněprávních vztahů • Diskriminace v pracovněprávních vztazích	Ambulantní: středa 10:00–15:00	• internetová poradna Ligy www.ligavozic.cz (Aktivity Ligy – Poradna – Internetová poradna) • e-mail: pravni.poradna@ligavozic.cz • telefonní konzultace právní a dluhové poradny: +420 601 382 934 • osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno
Dluhová	• nastavení domácího rozpočtu • hospodaření s financemi • řešení dluhů • poradenství před vstupem do oddlužení	Ambulantní: středa 10:00–15:00	• internetová poradna Ligy www.ligavozic.cz (Aktivity Ligy – Poradna – Internetová poradna) • e-mail: dluhova.poradna@ligavozic.cz

			• telefonní konzultace právní a dluhové poradny: +420 01 382 934 • osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno • poštovní doručovací služby: Poradna Ligy vozíčkářů, Bzenecká 23, 628 00 Brno
Intimní	• podporu při navazování partnerských vztahů • podporu handicapovaným párům • podporu při komunikaci o sexualitě • pomoc při nastavení hranic sexuality • informace o důsledcích sexuálních aktivit • informace v oblasti hygieny a prevence • upozornění na téma nepřiměřeného sexuálního chování a násilí (znásilnění, nucení k sexu apod.)	<i>Telefonické poradenství</i> středa: 12:30–13:30 hod <i>Osobní konzultace</i> <i>Pouze po předchozí dohodě s poradcem.</i>	• internetové poradny Ligy www.ligavozic.cz (Aktivity Ligy – Poradna – Internetová poradna) • e-mailu: intimita@ligavozic.cz, • telefonní poradenství intimní poradny – +420 778 761 309 • osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno • poštovní doručovací služby Poradna Ligy vozíčkářů, Bzenecká 23, 628 00 Brno
Psychoterapie	• pomoc při osobních, rodinných, partnerských těžkostech a krizích • podpora při úzkostných stavech a depresích, zvládání náročných emocí • nácvik zvládání psychicky náročných situací • podpora při smíření se ztrátou • odborné vedení při potřebě hlubšího porozumění sobě a druhým, orientace ve vlastní životní situaci • terapeutická podpora při psychosomatických potížích	<i>Osobní konzultace:</i> Po předchozí domluvě Po 8:00–16:30 St 8:00–16:30	• Tel.: +420 725 502 613 • e-mailu: jana.matulova@ligavozic.cz • osobního kontaktu na adrese Bzenecká 23, 628 00 Brno

	psychická podpora při zhoršujících se zdravotních potížích		
půjčovna kompenzačních pomůcek	Půjčování kompenzačních pomůcek (aktuální přehled půjčovaných pomůcek a ceník je k dispozici na webu organizace)	<i>Po předchozí telefonické domluvě:</i> Po – Pá 8:00–16:30	- Tel. objednávka: +420 777 010 331 - Vyzvednutí pomůcky: Bzenecká 23, 628 00 Brno

Základní nebo odborné sociální poradenství je poskytováno také v dalších oblastech (např. státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi, evidence na ÚP, nemocenské pojištění, starobní důchody, zdravotní a sociální pojištění, náhrady škody vzniklé v souvislosti s výkonem práce).

Poradna neposkytuje lékařské konzultace nebo výpočty dávek. Nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby; pokud zájemce/uživatel tyto služby vyžaduje, poskytne mu kontakty na tyto služby.

Skutečná potřeba odborného sociálního poradenství je zcela individuální a vždy záleží na potřebách zájemce a aktuálních možnostech služby.

3. Smlouva o poskytnutí služby

Smlouvu o poskytování služby se zájemcem o službu sjednává pracovník, který se zájemcem jedná.

Smlouva o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství upravuje práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby. Smlouva zahrnuje ujednání o podmínkách, formě, průběhu, osobním cíli a vyhodnocení poskytovaných služeb. Smlouva o poskytnutí služby je formulována tak, aby uživatel rozuměl jejímu obsahu a účelu. Osobním cílem se rozumí to, čeho si přeje klient dosáhnout s pomocí sociálního pracovníka. Osobní cíl zjišťují pracovníci v úvodu poradenského rozhovoru nebo z textu dotazu v písemné formě dotazu. Pracovníci dále zájemce o službu informují o podmínkách poskytování služby na základě dohody o zakázce je stanovena ústní smlouva, kde je formulována zakázka. Následně je poskytnuta dojednaná podpora, proběhne zhodnocení poskytnuté služby, případně další návrh případné schůzky, pokud je to v rámci řešené problematiky třeba.

Smlouva o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství je se zájemcem o službu uzavírána ústně v rámci poradenského rozhovoru. Ústní uzavření smlouvy o poskytování služby spočívá v tom, že zájemce je seznámen s náležitostmi poskytnutí služby (podmínky, forma, průběh – viz výše) souhlasí s nimi a projeví o službu za těchto podmínek zájem.

Změny ve smlouvě

Změny v ústní smlouvě o poskytnutí služby jsou učiněny na základě společné ústní dohody uživatele služby a poskytovatele.

Evidence smluv

O průběhu poskytování služby je vyhotoven zápis v evidenčním systému.

4. Individuální plánování

Individuální plánování probíhá při všech formách poskytování služby odborné sociální poradenství. Cílem plánování je poskytnout uživateli maximum potřebných informací k řešení jeho specifické životní situace a podpořit aktivní přístup uživatele k řešení jeho životní situace.

Individuální plánování probíhá s ohledem na specifické okolnosti životní situace konkrétního uživatele a s ohledem na jeho zakázku, která má přispět k naplnění osobního cíle.

V průběhu poradenství je vyhodnocováno, zda služba pomáhá k naplnění zakázky a osobního cíle uživatele a s ohledem na potřeby uživatele může být individuální plán a způsob poskytování služby průběžně přehodnocován.

Individuální plánování probíhá především v rámci těchto konkrétních kroků:

- zjištění potřebných informací o daném problému
- zjištění zakázky uživatele
- zjištění představ o řešení problému
- mapování zdravotního postižení, prostředí a situace, ve kterém se dotyčná osoba nachází (tyto skutečnosti zjišťujeme v případě, že souvisí s poskytnutím odborné rady např. podmínky pro vznik nároku na invalidní důchod, výhody pro OZP)
- nabídnutí podpory ze strany sociální služby – dojednání konkrétní podpory
- výběr institucí a organizací, které mohou být v dané věci nápomocny
- nápomoc při kontaktu s vybranými subjekty
- vyhodnocování situace
- postupné snižování podpory a zapojení uživatele do řešení problému
- zhodnocení, domluva případné další schůzky

Individuální plán s uživatelem sestavuje pracovník, který s uživatelem jedná. V určitých případech je na základě žádosti uživatele možné dohodnout se na tom, že individuální plán s uživatelem sestaví a poradenství poskytne jiný pracovník poradny, se kterým již uživatel například jednal a je tedy lépe seznámen se specifiky situace klienta.

Záznamy o průběhu poskytování sociální služby (v evidenčním systému) obsahují informace o individuálním plánování a o průběhu poskytované služby u jednotlivých uživatelů. Podrobná pravidla evidence služby jsou popsána v samostatné kapitole níže. Do těchto záznamů mají možnost nahlédnout všichni pracovníci Poradny pro život s postižením a čerpat tak informace o průběhu poskytování služby jednotlivým uživatelům pro případ, že s uživatelem jedná více pracovníků. Další informace o specifikách jednotlivých případů pracovníci sdílejí prostřednictvím vzájemných osobních konzultací.

5. Odmítnutí služby

Poskytovatel sociální služby může poskytnutí této služby odmítnout pouze z důvodů uvedených v §91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (dotaz nespadá do kompetencí poradny např. - v oblasti trestního práva nebo spadá do kompetencí poradny, ale řešení situace vyplývá z legislativy jiného státu - např. poradenství v oblasti invalidních důchodů v případě, kdy část důchodového pojištění byla získána na území jiného státu)
- b) zájemce o službu není osobou se zdravotním postižením nebo osobou pečující.
- c) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
Osoba, požadující poskytnutí služby, v předchozích 6 měsících službu opakovaně zneužívala.
Zneužitím služby se rozumí:

- fyzická nebo verbální agrese vůči pracovníkům služby nebo jejím dalším uživatelům – verbální agrese se rozumí urážení pracovníka při osobní konzultaci, písemné nebo telefonické komunikaci, urážení dalších uživatelů služby internetového poradenství
- opakované užívání formuláře internetové poradny k vkládání jiných textů než dotazu pro pracovníky poradny (např. komentáře k dotazům jiných uživatelů, reklamy, internetové odkazy, nesmyslné texty, spamy apod.), které neustalo ani po upozornění pracovníků poradny na nevhodnost příspěvků
- opakované bezdůvodné volání/prozvánění na poradenskou linku, popř. konkrétní čísla pracovníků
- opakované rušení dohodnutých osobních konzultací bez vážného důvodu, popř. opakované nedodržování termínu konzultací (3x za sebou)

Uživatel je nejdříve upozorněn, že jeho chování by mohlo vést k ukončení poskytování služby; pokud ani po opakovaném upozornění nevhodného chování nezanechá, může poskytovatel přistoupit k ukončení služby (ukončení osobní konzultace nebo telefonního hovoru s uživatelem, dočasné zablokování IP adresy pro odesílání e-mailů nebo dotazů prostřednictvím internetové poradny). V případě fyzické agrese ze strany uživatele může pracovník okamžitě ukončit poskytování služby.

6. Práva uživatele sociální služby

Povinnosti pracovníka služby jsou stanoveny v rámci pracovní smlouvy (popř. dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce). Pracovník je při nástupu do zaměstnání seznámen s vnitřními předpisy organizace, etickým kodexem a metodikou služby, kde jsou popsány oblasti možného porušování práv uživatele služby, a podle nich postupuje.

Příčinou porušení práv uživatele ze strany pracovníka může být:

- a) Nevědomost pracovníka – uživatel nesdělí všechny informace, což může vést k tomu, že pracovník navrhne nevhodné řešení situace uživatele; pracovník nemá aktuální informace o platné legislativě k řešení uživatelské situace
- b) Mylná interpretace pracovníkem – pracovník chybně interpretuje informace sdělené uživatelem a následně navrhne nesprávné řešení situace
- c) Úmysl pracovníka – pracovník záměrně navrhne nesprávné řešení situace

Dodržování povinností včetně zachování práv uživatelů je kontrolováno průběžně (průběžná vzájemná kontrola odpovědí pracovníků v internetové poradně, telefonní hovory a osobní konzultace v kanceláři), namátkově ředitelem organizace. Zjištěné nedostatky jsou ihned konzultovány s daným pracovníkem a odstraněny.

Všechny případy porušení práv uživatele (včetně anonymních uživatelů) jsou řádně prošetřeny; porušení práv uživatele je považováno za porušení povinností, vyplývajících z pracovní smlouvy (dohody) a řešeno v souladu se Zákoníkem práce dle závažnosti a četnosti porušení:

- ústním napomenutím nadřízeným zaměstnancem (ojedinělé případy – a) či b))

- písemným napomenutím nadřízeným zaměstnancem (časté případy – a) či b), případně ojedinělý případ a) či b), který má zvláště závažné důsledky pro uživatelskou životní situaci)
- snížením pohyblivé složky mzdy (opakované případy a) či b) kdy ani po napomenutí nadřízeným zaměstnancem nedojde ke změně přístupu pracovníka); případ uvedený v bodě c))
- rozvázáním pracovního poměru dle Zákoníku práce (případ uvedený v bodě c) se zvláště závažnými důsledky pro uživatelskou životní situaci, opakované porušování – body a) či b), kdy ani po písemném napomenutí a snížení pohyblivé složky mzdy nedojde ke změně přístupu pracovníka)

Předcházení porušování práv uživatelů

Pracovníci Poradny pro život s postižením jsou při nástupu do zaměstnání seznámeni s vnitřními předpisy organizace, etickým kodexem a metodikou služby a těmito předpisy se během výkonu svého zaměstnání řídí. Pracovníci jsou také obeznámeni se sankcemi za porušení práv uživatele.

Řešení vzniklého porušení práv uživatele

Dojde-li k porušení práv uživatele, je pověřený pracovník povinen vzniklou situaci neprodleně řešit následujícím způsobem:

- a) Získá vyjádření uživatele, pracovníka, případně třetích osob, kterých se porušení práv týká. Podle možností řeší situaci za účasti všech zainteresovaných osob současně.
- b) Pokud se jedná o trestný čin, postupují všechny zainteresované osoby v souladu s právními předpisy České republiky.
- c) Pověřený pracovník v případě porušení práva uživatele sepiše záznam. Je zapsán průběh porušení práva uživatele, vyjádření uživatele, pracovníka a případných třetích osob.
- d) Pověřený pracovník se společně s uživatelem dohodne na způsobu řešení situace a pořídí o tom písemný záznam.
- f) Záznam o porušení práva uživatele a záznam o řešení situace bude uložen v systému e-Way.

6.1 Právo na svobodnou volbu

Uživatel má právo zvolit si pracovníka, který mu poskytne službu.

Situace, kdy může dojít k porušení práva:

Uživatel požaduje poskytnutí služby konkrétním pracovníkem v době, kdy tento pracovník není k dispozici nebo se věnuje jinému uživateli.

Řešení:

Uživateli je nabídnuta možnost poskytnutí služby jiným pracovníkem, objednání konkrétního termínu konzultace s vybraným pracovníkem, kterého si uživatel zvolil, popř. náhradní varianta řešení případu jiným způsobem (e-mail, telefon).

V případě, že se jedná o dotaz v internetové poradně, kdy uživatel reaguje na odpověď konkrétního pracovníka, reaguje na tento nový dotaz oslovený pracovník, s výjimkou případů, kdy by mohlo dojít k promeškání lhůty na zodpovězení dotazu (např. pokud je pracovník v pracovní neschopnosti, pracuje mimo kancelář nebo má dovolenou). V případě, že se jedná o dotaz v e-mailové schránce konkrétního

pracovníka, který je v současné době v déle trvající pracovní neschopnosti nebo má delší dovolenou, je zajištěno převzetí dotazu jiným pracovníkem.

Uživatel má právo na svobodnou volbu řešení vlastní situace.

Situace, kdy může dojít k porušení práva: Pracovník nutí uživatele k určitému postupu v jeho situaci.

Řešení: Pracovník pouze navrhuje možná řešení situace uživatele, případně může říct uživateli vlastní názor na základě zkušeností, nicméně výběr řešení a konečné rozhodnutí je vždy na uživateli.

6.2 Právo na důstojné zacházení

Uživatel má právo na důstojné zacházení.

Zaměstnanci poskytovatele ani ostatní uživatelé služeb nemají právo jinou osobu v sídle poskytovatele ponižovat, nerespektovat ji, křičet na ni, fyzicky a psychicky ji ohrožovat.

Uživatel má také právo na důstojné oslovování – vykání

Situace, kdy může dojít k porušení práva: Uživatel se dostaví v doprovodu osobního asistenta nebo rodinného příslušníka, avšak je sám schopen vést jednání, pracovník i přesto vede jednání s doprovodem uživatele.

Řešení: Primárně pracovník osloví uživatele, jednání vede s doprovázející osobou pouze v případě, že uživatel není schopen vést jednání samostatně nebo si uživatel výslovně přeje, aby pracovník jednal s jeho doprovodem.

6.3 Právo na ochranu soukromí

Uživatel má právo na ochranu soukromí.

Osobní konzultace s předem objednaným uživatelem probíhá v oddělené jednací místnosti v prostorách poskytovatele (hovorna 1 a 2, poradní místnost, zasedací místnost). Osobní konzultace s uživatelem, který není objednan předem, probíhá v oddělené jednací místnosti, pokud to dovolují okamžité kapacitní možnosti poskytovatele.

Telefonické poradenství a poradenství přes Skype probíhá v kanceláři za přítomnosti ostatních pracovníků služby.

Právo na ochranu soukromí se vztahuje i na soukromí při osobní hygieně – kabinky toalet a sprcha v prostorách poskytovatele jsou uzamykatelné zevnitř.

Situace, kdy může dojít k porušení práva:

Uživatel přijde neohlášen a všechny jednací místnosti jsou obsazeny.

Řešení:

Uživatel prezentuje svou zakázku, a pokud pracovník vyhodnotí, že tuto zakázku lze řešit i za přítomnosti ostatních pracovníků kanceláře a uživatel s tímto souhlasí, může být uživatel obsloužen i v případě, že není volná jednací místnost. Pokud to povaha řešeného problému nedovoluje nebo uživatel s řešením problému v přítomnosti ostatních pracovníků nesouhlasí, je uživateli nabídnuta možnost objednání konkrétního termínu osobní konzultace, popř. náhradní varianta řešení jiným způsobem (e-mail, telefon).

6.4 Právo na ochranu osobních údajů

Uživatel má právo na ochranu osobních údajů

Uživatel má možnost kontaktovat službu anonymně; vzhledem k charakteru služby může být uživatel v evidenčním systému veden jako anonym. Kontakt (tel. číslo, email), který uživatel uvede, je využíván pro zpětnou komunikaci.

Všichni zaměstnanci Ligy vozíčkářů podepisují při nástupu do zaměstnání „Závazek mlčenlivosti“, zachování mlčenlivosti o osobních údajích uživatelů a zaměstnanců Ligy je zakotveno i v pracovní smlouvě každého zaměstnance a trvá i po skončení pracovního poměru.

Pracovník může osobní údaje uživatele sdělit pouze s výslovným souhlasem uživatele a pouze ve výjimečných případech. Výjimečným případem se rozumí jednání jménem uživatele v jeho zájmu s některou institucí (např. ČSSZ), které není uživatel schopen vést samostatně, v ostatních případech je preferována možnost předat uživateli kontakt na instituci a jednání pak vede uživatel samostatně.

Předávání osobních údajů uživatele ostatním pracovníkům poskytovatele za účelem poskytnutí dalších služeb dle přání uživatele je možné pouze s jeho souhlasem, nicméně je preferována možnost předání kontaktních údajů na pracovníka jiné služby poskytovatele uživateli, aby mohl službu sám kontaktovat, pokud bude mít o poskytnutí této služby zájem.

Předání kontaktních údajů uživatele za účelem zodpovězení jeho dotazu nebo poskytnutí osobní konzultace jiným pracovníkem služby je možné v případě, že pracovník, který zakázku (dotaz) převzal, není přítomen v době, kdy zájemce o službu požaduje její poskytnutí, popř. v případě, že by hrozilo uplynutí lhůty na zodpovězení dotazu.

Dokumenty s osobními a citlivými údaji uživatelů jsou uchovávány pouze v elektronické podobě v programu e-Way a Outlook. Pracovníci umožní uživateli, v případě jeho zájmu, nahlédnout do dokumentů s jeho vlastními osobními údaji.

Z dotazů zadaných do formuláře internetové poradny jsou kontaktní a osobní údaje uživatelů (např. telefon, rodné číslo) vymazávány, aby nemohlo dojít k jejich zneužití nebo k identifikaci uživatele ostatními uživateli služby.

Situace, kdy může dojít k porušení práva:

Pracovník využívá osobní údaje uživatele k nabídce dalších služeb bez jeho souhlasu.

Řešení:

Pracovník předá kontakty na další možné služby uživateli, aby je kontaktoval v případě zájmu sám.

6.5 Právo na informace x právo na informace ve stanovené lhůtě

Uživatel má právo obdržet kvalitně zpracovanou odpověď na svůj dotaz.

Situace, kdy může dojít k porušení práva:

Pracovník nepodá uživateli kompletní anebo správné informace.

Řešení:

Pracovník poskytnutou informaci opraví nebo doplní v nejbližším možném termínu po tom, co zjistí, že informace, kterou podal, nebyla kompletní anebo správná a uživateli se omluví.

Tento případ se netýká změny legislativy po zodpovězení dotazu dle účinné legislativy – o těchto změnách jsou uživatelé služby informováni hromadně prostřednictvím např. legislativních novinek v newsletteru Vozíčkář.

Uživatel má právo obdržet odpověď na svůj dotaz včas.

Situace, kdy může dojít k porušení práva:

Pracovník nedodrží stanovenou lhůtu pro zodpovězení dotazu uživatele. Lhůty pro zodpovězení dotazu jsou pro jednotlivé formy poradenství stanoveny v rámci pravidel pro kontakt s uživatelem služby.

Řešení:

Pracovník poskytne informaci v nejbližším možném termínu s odůvodněním zpoždění odpovědi a omluvou.

7. Ukončení služby

K ukončení služby může dojít jak ze strany poskytovatele, tak uživatele této služby.

Uživatel může službu ukončit kdykoliv, a to i bez udání důvodu, nicméně je vhodné, aby o tom pracovníka včas informoval (např. informace o tom, že se nedostaví na domluvenou schůzku).

Poskytovatel může službu ukončit pouze v následujících případech:

a) naplnění stanoveného cíle

Uživatel a pracovník služby se shodli na tom, že zakázka uživatele byla uspokojena (uživatel získal požadovanou informaci, bylo vystaveno doporučení k přidělení bezbariérového bytu k žádosti apod.). Uživateli je nabídnuta možnost se na službu obrátit v případě, že bude její poskytnutí opět potřebovat.

b) zneužívání služby uživatelem

Poskytovatel může službu ukončit v případě opakovaného zneužívání služby (viz bod Odmítnutí služby)

8. Ochrana osobních údajů a archivace dat

Osobním údajem je jakákoli informace, která se týká identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby. Služba osobní údaje zpracovává v souladu s právními předpisy, především zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále také „ZSS“) a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, směrnicí GDPR, směrnicí Ukládání a skartace dokumentů (Společná data – Liga – Směrnice).

Služba zpracovává údaje na základě podmínek v článku 6 odst. 1 písm. b), c), f) GDPR. V případě právního důvodu zpracování podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR (tzn. pořizování fotografií a jejich následné použití k propagaci) je nutný souhlas.

„Klient souhlasí/nesouhlasí (nehodící se škrtněte) s pořizováním a zpracováním fotografií své osoby, ať už v podobě hmotné či digitalizované (nehmotné) pro veškeré propagační materiály správce osobních údajů, jak v tištěné, tak v elektronické podobě (např. webové stránky, FB, tiskoviny).“

Klient má právo kdykoliv a svobodně odvolat souhlas s pořizováním a zpracováním fotografií své osoby správcí údajů.

Osobní údaje uživatelů budou zpracovávány po dobu platnosti smlouvy a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů) a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Nařízení GDPR).

Písemné dokumenty ke službě odborné sociální poradenství, které obsahují osobní údaje uživatelů, se neukládají, ale vrací klientům nebo skartují. Záznamy o intervencích a kontaktech uživatelů jsou uloženy v evidenčním systému e-Way. Do systému má přístup pověřený pracovník služby a sociální pracovníci

služby. Ředitel zařízení má možnost přístupu v opodstatněných případech v rámci kontroly podřízených. Z provozních důvodů má do systému přístup i vedoucí provozu.

Po ukončení služby a kalendářního roku, kdy byl kontakt, intervence či dlouhodobá spolupráce s uživatelem ukončena, byly dříve výše uvedené písemné dokumenty přesunuty do spisovny organizace. Zde jsou uskladněny v uzamykatelném boxu po dobu 10 let. Klíč od uzamykatelného boxu umístěného ve spisovně má k dispozici pracovník recepce. Pravidla archivace a skartace dokumentů uložených ve spisovně se řídí směrnicí Ukládání a skartace dokumentů. Klient má právo do údajů, které jsou o něm vedeny nahlédnout.

Pracovníci služby pracující s osobními daty podepisují při nástupu do zaměstnání Závazek mlčenlivosti.

Příjemci osobních údajů

Liga neposkytuje osobní údaje třetím stranám, výjimku tvoří organizace nutné pro chod služby.

Příjemci osobních údajů jsou:

Orgány veřejné moci

- Magistrát města Brna,
- Jihomoravský kraj,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo zdravotnictví

Poskytovatelé údržby informačního systému:

e-Way System s.r.o., Omega24 s.r.o., Keloc CS, s.r.o., Commerce Media s.r.o., Účetní firma Pareja s.r.o.

Další příjemci dle potřeb a pokynů klienta (např. policie, záchranná služba)

9. Stížnosti

Uživatelé i pracovníci mají právo podat stížnost. Informace o možnosti podání stížnosti jsou uvedeny na webových stránkách v Pravidlech pro podávání stížností, v uvítacím vzkazu na bezplatné poradenské lince, patičce e-mailu poradenských pracovníků nebo osobně u pracovníků poradny. Evidence a vyřizování stížností se řídí směrnicí organizace Pravidla pro podávání stížností na kvalitu služeb dostupná na Společná data – Liga, Směrnice, na webových stránkách Ligy vozíčkářů nebo na schránce stížností na chodbě Ligy vozíčkářů.

10. Kontakt

Zdeněk Škaroupka, ředitel Ligy vozíčkářů - zdenek.skaroupka@ligavozic.cz, tel.: +420 608 748 631