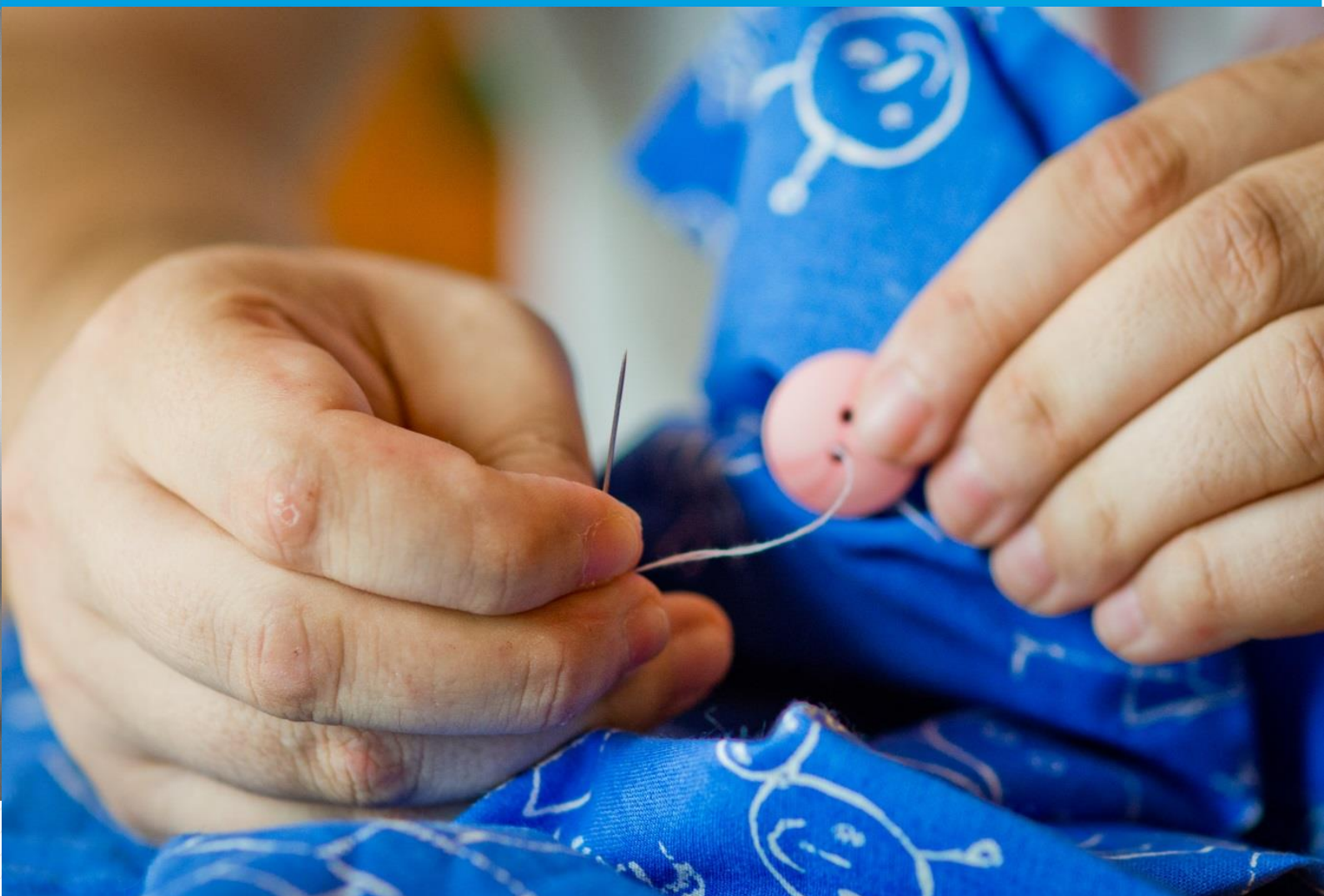




PŘÍRUČKA PRO UŽIVATELE

aneb co potřebuji vědět o službě
Frýdecká

Příručka obsahuje dokumenty:

Základní informace	strana 3
Poskytované činnosti	strana 4
Zaměření dílen	strana 6
Doba poskytování služby	strana 6
Harmonogram služby	strana 7
Od žádosti k poskytování služby	strana 8
Práva a povinnosti uživatele	strana 11
Pravidla služby	strana 13
Sazebník	strana 16
Informace o zpracování osobních údajů	strana 18
Přání, podněty, stížnosti	strana 20
Kontakty	strana 21



CO POTŘEBUJI VĚDĚT?

Sociálně terapeutické dílny



EBEN-EZER

Český Těšín

ZÁKLADNÍ INFORMACE

POSILÁNÍM sociálně terapeutických dílen EBEN-EZER Český Těšín je poskytování dlouhodobé a pravidelné podpory osobám se zdravotním postižením při nácviku pracovních a sociálních dovedností. Podpora vychází z individuálních potřeb a možností uživatelů, směřuje k rozvoji jejich schopností a soběstačnosti a ke zvýšení šance uplatnit se na trhu práce.

SLUŽBA JE URČENA dospělým osobám (od 18 - 65 let) s chronickým duševním onemocněním, kteří:

- mají zájem podílet se na řešení své situace,
- nejsou v současné době umístitelné na otevřeném či chráněném trhu práce,
- nepotřebují neustálý dohled (lidé s vysokou mírou závislosti na druhé osobě).

Kapacita služby je 6 osob.

CÍLEM SLUŽBY je vybavit uživatele takovými dovednostmi, které mu umožní uplatnit se v jejich samostatném životě nebo na otevřeném či chráněném trhu práce.

Dílní cíle:

■ **Posílit možnost pracovního uplatnění uživatelů**

Rozvoj pracovních, sociálních a manuálních dovedností uživatelů, spolupráce s návaznými službami a potencionálními zaměstnavateli.

■ **Získat, rozvíjet a udržet pracovní dovednosti uživatelů**

Dodržování pracovní doby, docházka, manuální zručnost, dodržování pracovních postupů, samostatnost.

■ **Získat, rozvíjet a udržet sociální dovednosti uživatelů**

Komunikace, vztahy, práce v týmu, řešení krizových situací, získávání informací, plánování.

■ **Zabránit sociálnímu vyloučení**

Rozvoj sociálních vztahů, aktivní a smysluplné trávení pracovní části dne, seberealizace, soběstačnost a sebeobsluha, využívání veřejných služeb, aktivní podílení se na životě v obci, komunitě.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Individuální přístup
- Aktivní přístup
- Partnerství
- Důstojný přístup
- Křesťanské zásady

Sociálně terapeutické dílny jsou poskytovány bez úhrady s výjimkou poskytování stravy. Cena za poskytování stravy je uvedena v Sazebníku služby. Za práci uživatelé **nedostávají finanční odměnu** – jedná se o nácviky pro rozvoj pracovních a sociálních dovedností, které jsou potřebné pro samostatný život a uplatnění na trhu práce.

POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO HYGIENU

- Služba zajišťuje podmínky pro osobní hygienu - k dispozici je toaleta, šatna.
- Pracovník poskytuje uživateli podporu při běžných úkonech osobní hygieny dle jeho individuálních potřeb a schopností.

POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

- Služba zajišťuje podmínky pro stravování a pitný režim. K dispozici je kuchyňka s vybavením (hrnky, příbory, talíře, varná konvice, mikrovlnná trouba, lednice).
- Služba nabízí pomoc při zajištění obědů – výběr a nahlášení stravy, a to za podmínek specifikovaných ve smlouvě o poskytování služby.
- Uživatel si může přinést vlastní jídlo – dle potřeby je mu poskytována podpora při přípravě a podání stravy (např. ohřev a přenesení stravy, příprava nápoje).

NÁCVIK PÉČE O VLASTNÍ OSOBU, SOBĚSTAČNOST

- Pracovník poskytuje podporu při oblékání a svlékání, obouvání nebo zouvání, přesunu na vozík a z vozíku a dalších úkonů soběstačnosti dle individuálních potřeb a schopností uživatele.
- Nácvik dovedností směřuje k rozvoji soběstačnosti, cílem je dosažení co nejvyšší míry samostatnosti.

PODPORA PRACOVNÍCH A SOCIÁLNÍCH NÁVYKŮ A DOVEDNOSTÍ

- Služba podporuje uživatele při získání, rozvoji či udržení pracovních a sociálních návyků a dovedností – dodržování docházky a přestávek, řádné omlouvání nepřítomnosti, zodpovědný přístup k práci i k lidem, práce nad stanovenými cíli a spolupráce s pracovníkem, dodržování pracovních postupů, samostatnost, schopnost získávat informace, mezilidské vztahy a týmová spolupráce apod.

POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

- Pracovník poskytuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace, informace o sociálních službách, o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

V RÁMCI SLUŽBY NEJSOU POSKYTOVÁNY ZDRAVOTNICKÉ ÚKONY

- Pracovníci neposkytují zdravotnické úkony (aplikace inzulinu, podávání stravy přes PEG, dávkování a podávání léků apod.).



JAK TO U NÁS CHODÍ?

ZAMĚŘENÍ DÍLEN

- Nácviky probíhají formou individuálních a skupinových aktivit dle cílů služby a individuálních plánů uživatelů.
- Nácviky probíhají v keramické dílně prostřednictvím tvůrčích (techniky a metody práce s keramikou) a vzdělávacích aktivit (práce na počítači, finanční hospodaření, vedení domácnosti, nácvik komunikace, tematické besedy a kluby).
- Uživateli je přidělen klíčový pracovník - pracovník konkrétní dílny.
- Kapacita dílny je 6 osob.

DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **Provozní doba dílny je od 7:00 do 15:00 hod. v pracovní dny.**
- Aktivita v dílnách probíhá v době od 8:30 do 14:00 hod.
- **Čerpání osobního volna:**
 - uživatel má nárok na čerpání osobního volna (dovolená),
 - čerpání osobního volna je dobrovolné. Pokud uživatel o něj nemá zájem, nemusí osobní volno čerpat,
 - uživatel má nárok čerpat osobní volno v tomto rozsahu:

UŽIVATEL, KTERÝ SLUŽBU VYUŽÍVÁ:	MÁ NÁROK NA OSOBNÍ VOLNO:
5 dní v týdnu	2 dny v měsíci
4 dny v týdnu	1 den v měsíci
3 dny v týdnu a méně	0 dní v měsíci

- Osobní volno uživatel hlásí nejpozději den předem svému klíčovému pracovníkovi.
- Osobní volno si uživatel zapisuje do docházkového listu.
- Případné změny v harmonogramu jsou možné pouze pod vedením koordinátora a uživatelé jsou se změnou předem seznámeni.
- Případné změny v harmonogramu jsou možné pouze pod vedením koordinátora a uživatelé jsou se změnou předem seznámeni.

HARMONOGRAM DNE

KDY	AKTIVITY
7:00 – 8:30	příchod uživatelů, individuální rozhovory
8:30 – 9:00	ranní kruh - sdílení, zamyšlení, plánování aktivit v dílně
9:00 - 10:00	aktivity v dílně
10:00 - 10:15	přestávka
10:15 - 11:30	aktivity v dílně
11:30 - 12:00	přestávka na oběd
12:00 - 14:00	aktivity v dílně, úklid
14:00 - 15:00	odchod uživatelů, individuální rozhovory

OD ŽÁDOSTI K POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

PODÁNÍ ŽÁDOSTI O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- V první fázi si zájemce o službu podá žádost o poskytování služby.
- Žádost o poskytování služby je k dispozici na webových stránkách služby nebo je možné si ji vyzvednout osobně (viz Kontakty).
- Vyplněnou žádost lze doručit osobně, e-mailem nebo poštou.
- Pracovník služby může pomoci s vyplněním žádosti.
- Po doručení žádosti vás pracovník kontaktuje, domluví si osobní schůzku, na které se projedná vaše žádost (očekávání, možnosti).

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM – OSOBNÍ SCHŮZKA

- V případě volné kapacity pracovník zjišťuje a domlouvá:
 - situaci zájemce (zvyklosti, zájmy, životní příběh, různá specifika),
 - oblasti podpory (v čem potřebuje zájemce pomoc),
 - zájem o stravování v rámci služby,
 - docházku (kolik dní a kolik hodin bude služba využívána),
 - možnosti nástupu do dílen.
- V případě naplněné kapacity je zájemce zařazen do evidence žadatelů.
- Když se uvolní místo v dílně, je zájemce opět kontaktován.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Ve smlouvě je zapsáno vše, co bylo dohodnuto u jednání se zájemcem, to znamená podmínky poskytování, rozsah služby, docházka uživatele apod.
- Pracovník pomůže zájemci přiblížit obsah smlouvy tak, aby mu rozuměl.
- Zájemce smlouvu nepodepisuje, pokud jí nerozumí.
- Pokud má zájemce opatrovníka, smlouvu podepisuje opatrovník.
- Bez podepsané smlouvy nelze službu využívat.

PRVNÍ DNY VE SLUŽBĚ

- V prvních dnech je uživateli věnována zvýšená pozornost, aby pro něj byla služba bezpečná a mohl se úspěšně zapojit do služby.
- Veškerá podpora je uživateli poskytována dle jeho individuálních potřeb, schopností a dovedností.

- První den je společně s uživatelem založen Adaptační plán:
 - prohlídka prostor - orientace ve službě,
 - seznámení s pracovníkem a uživateli dílny, kterou navštěvuje,
 - seznámení s technikami práce.
- Pracovník předá uživateli klíč od skříňky v dílně - k uložení osobních věcí (mobil, peněženka, káva, svačina aj.). Uživateli je doporučeno nepřinášet do dílen cenné věci (šperky, velkou finanční hotovost, tablet apod.).
- Pracovník uživateli napomáhá se orientovat v denním chodu služby, připomenutí pravidel služby, harmonogramu.
- Pracovník uživatele podporuje v zajištění si všeho potřebného, aby se ve službě cítil dobře – léky, pohodlný oděv a obuv, svačiny a nápoje.
- Pracovník uživateli napomáhá s orientací v cestování do a ze služby, poskytuje informace o odjezdu MHD či svozů návazných služeb.
- Při nástupu do služby je uživatel proškolen v oblastech požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a v pravidlech první pomoci. Tato školení dále probíhají pravidelně dle potřeby, minimálně však jednou v roce.

PRŮBĚH SLUŽBY

- Každý uživatel má svého klíčového pracovníka a navštěvuje určenou dílnu.
- V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka, je zajištěn zástup jiného pracovníka (dle možností služby).
- Uživatel a klíčový pracovník službu společně plánují - domlouvají se, co uživatel zvládá sám a v čem potřebuje pomoci, na čem budou společně pracovat.
- Pracovník vede o uživateli složku - dokumentaci.
- Každý uživatel má právo a možnost do své složky nahlížet.
- Služba může být poskytována pouze těm uživatelům, kteří spolupracují a aktivně se podílí na průběhu služby.
- V průběhu poskytování služby může dojít ke změnám (například změna v docházce, změna ve stravování, v úhradě za stravu, nebo změna v poskytování podpory)
- Ke změnám v průběhu služby dochází pouze po domluvě s pracovníkem.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Uživatel může ukončit smlouvu písemně, a to kdykoliv a bez udání důvodů.
- Služba může ukončit smlouvu písemně, a to v případě:
 - uživatel službu nevyužívá,
 - uživatel porušuje pravidla služby,
 - uživatel nespadá do cílové skupiny,
 - služba ze závažných důvodů přestane fungovat.



CO MŮŽU A CO MUSÍM?

PRÁVA UŽIVATELE

1. **Právo uživatele na vlastní rozhodování a na přiměřené riziko**

Uživatel má právo rozhodovat se podle svých přání a potřeb, a realizovat je navzdory možným rizikům. Pracovníci neomezují uživatele v jeho rozhodování, ale upozorní jej na případná rizika, která plynou z jeho rozhodnutí.

2. **Právo na soukromí**

Uživatel má právo na ochranu svého soukromí a pracovníci jsou povinni soukromí uživatele respektovat a chránit (uzamykatelné skříňky, uzamykatelné toalety, vztahy)

3. **Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu**

Každý uživatel má zaručenou svobodu pohybu. Uživatel může využívat všechny společné prostory střediska (vnitřní i vnější).

4. **Právo na důstojné zacházení**

Uživatel má právo na zachování a ochranu své osobní důstojnosti. Pracovníci přistupují k uživatelům s úctou a respektem, neznepokojují uživatele (nejednají za uživatele, podporují soběstačnost uživatele), poskytují přiměřenou podporu na základě zjištěných potřeb. Veškerá pomoc a podpora vychází z principu partnerství.

5. **Právo na ochranu osobních údajů**

Každý uživatel má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Dokumentace o uživateli je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři, uživatel je seznámen s pravidly nahlížení do dokumentace a se způsobem předávání informací třetím osobám.

6. **Právo vyjádřit svůj názor a stěžovat si**

Každý má právo svobodně vyjádřit svůj názor. Pracovníci respektují názor uživatele. Každý uživatel, osoba blízká, opatrovník či jiné osoby mají právo podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

7. **Právo na informace**

Uživatel má právo na úplné a pravdivé informace o službě a o možnostech řešení jeho situace, a to ve srozumitelné podobě. Uživatel má právo nahlížet do své dokumentace.

8. **Právo na svobodu náboženského vyznání, svobody projevu**

Uživatel má právo svobodně projevovat své náboženské vyznání anebo být bez vyznání. Účast na duchovních akcích a aktivitách služby je vždy dobrovolná. Pracovníci nezjišťují náboženské založení zájemce pro přijetí do služby.

9. **Práva národnostních a etnických menšin**

Uživatel, který je příslušníkem národnostní či etnické menšiny má stejná práva jako ostatní uživatelé. Nikdo nemůže být diskriminován pro svou odlišnou národnostní či etnickou příslušnost.

POVINNOSTI UŽIVATELE

- Povinností uživatele je dodržovat ustanovení smlouvy.
- Povinností uživatele je dodržovat Pravidla služby – s těmi je uživatel seznámen před podpisem nebo při podpisu smlouvy, dále jsou k dispozici v každé dílně a jsou součástí této Příručky.



CO JE NUTNÉ DODRŽOVAT?

PRAVIDLA SLUŽBY

Pravidla služby jsou závazným dokumentem pro uživatele služby. Uživatel je povinen se s těmito pravidly seznámit a dodržovat je. Nedodržování pravidel služby může vést k ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

PRAVIDLA DOCHÁZKY DO DÍLEN

- Služba je poskytována na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby (dále v textu jen smlouva).
- Minimální doba využívání služby je **3,5 hodiny denně, 2 dny v týdnu** – tato minimální docházka do dílen je stanovena s ohledem na veřejný závazek služby a kvalitní poskytování služby.
- Ve smlouvě má uživatel individuálně sjednanou dobu poskytování služby – docházka do dílen. Tuto dobu je uživatel povinen dodržovat.
- Docházka do dílen se eviduje do docházkového listu – uživatel zapisuje svůj příchod a odchod, případně zapisování probíhá s podporou pracovníka.
- Uživatel svou nepřítomnost v dílně oznámí pracovníkovi dílny nebo koordinátorovi, a to nejlépe den předem – v případě náhlé situace je nutné nepřítomnost oznámit co nejdříve.

PRAVIDLA PRO PRŮBĚH SLUŽBY

- Uživatel má rozsah služby sjednaný ve smlouvě – toto je povinen dodržovat.
- Průběh služby je individuálně plánován - uživatel společně s klíčovým pracovníkem plánuje činnosti v dílně a spolupracují při jejich plnění.
- Činnosti v dílně probíhají dle stanoveného harmonogramu – kde je uvedena doba přestávek a aktivit v dílně – toto je nutné dodržovat.
- Uživatelé se řídí pokyny pracovníka, pokud nejsou v rozporu s jejich právy.
- Uživatelé dbají na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních.
- Uživatelé dodržují zásady hygieny a udržují čistotu a pořádek (nosí přezůvky, uklízí pracovní místo, udržují pořádek v jídelně a uklízí prostor pro kouření).
- Uživatelé i pracovníci se k sobě chovají ohleduplně a slušně - je nepřípustné chovat se ke druhým nevhodně (vulgární vyjadřování, slovní či fyzická agrese).
- S majetkem služby uživatelé zacházejí ohleduplně, a to dle pokynů pracovníka či návodu na použití – je nepřípustné majetek vědomě poškozovat, ničit nebo krást.
- V průběhu aktivit v dílně je zakázáno používat telefony, tablety, notebooky aj.
- Uživatel trpící infekčním onemocněním (chřipka, angína, průjem nebo jiné nakažlivé onemocnění) do dílny nedochází - v případě, že uživatel s takovým onemocněním do dílen přijde, je pracovník oprávněn poslat uživatele domů, čímž zamezí šíření onemocnění.
- V prostorách budovy je zakázáno kouřit – kouření je povoleno o přestávkách pouze na vyhrazeném místě před budovou, kde je umístěn popelník.
- V průběhu služby je zakázáno pít alkohol a užívat jiné omamné látky.
- Všechny změny a nenadálé situace, které mohou ovlivnit poskytování služby, uživatelé oznamují pracovníkovi nebo koordinátorovi (úraz, závady aj.)

- Dílny se nacházejí v jedné budově s pobytovou sociální službou – pro zajištění soukromí a důstojného bydlení obyvatelů domova se uživatelé zdržují pouze v prostorách určených pro sociálně terapeutické dílny (suterén, přízemí).

Z uvedených pravidel služby vyplývají následující **povinnosti uživatele**:

- Dodržovat docházku stanovenou ve smlouvě.
- Řádně a včas omluvit svou nepřítomnost.
- Dodržovat dobu přestávek a harmonogram dne v dílně.
- Aktivně spolupracovat při individuálním plánování.
- Věnovat se aktivitám v dílně – nepoužívat telefony, tablety, notebooky apod.
- Dbát pokynů pracovníků služby, pokud nejsou v rozporu s jeho právy.
- Přistupovat k lidem ohleduplně a dle pravidel slušného chování - je nepřípustné vědomě se chovat agresivně vůči ostatním (slovně či fyzicky).
- Dbát na bezpečnost svou i ostatních.
- Zacházet s majetkem ohleduplně, a to dle pokynů pracovníka či návodu na použití – je nepřípustné majetek vědomě poškozovat, ničit nebo krást.
- Dodržovat zásady hygieny a udržovat čistotu a pořádek (nosit přezůvky, úklid pracovního místa, udržování čistoty v jídelně a prostoru pro kouření).
- Informovat o situacích a změnách, které mají vliv na poskytování služby (úraz, infekční onemocnění, závady na pomůckách či vybavení dílen).
- Respektovat zákaz kouření v prostorách budovy služby.
- Respektovat zákaz pití alkoholu a užívání jiných omamných látek.
- Zdržovat se pouze v prostorách určených pro sociálně terapeutické dílny.

PORUŠENÍ PRAVIDEL

- V případě porušení těchto pravidel je uživatel ústně upozorněn pracovníkem. Pracovník o porušení pravidel provede zápis do Průběžných záznamů.
- V případě opakujících se porušení pravidel je situace projednána s koordinátorem služby/sociálním pracovníkem – osobní rozhovor.
- Na základě rozhodnutí koordinátora služby je porušení pravidel projednáno s vedoucí střediska.
- Následující postup určí vedoucí střediska dle závažnosti a posouzení situace, při posouzení závažnosti situace je brán ohled na to, zda se jedná vědomé či nevědomé porušování pravidel, případně jak závažné jsou důsledky.
- Možné řešení porušování pravidel:
 - Ústní upozornění – je zaznamenáno do Průběžných záznamů.
 - Písemné upozornění – agresivní chování, nedodržování docházky, vyvolávání konfliktů mezi uživateli, neuposlechnutí pokynů pracovníka, nezaplacení úhrady za stravu, nespolupráce při individuálním plánování. V případě 3 písemných upozornění je poskytovatel uživateli oprávněn ukončit smlouvu.
 - Okamžité ukončení smlouvy – fyzické napadení druhé osoby, ohrožování zdraví, krádež.



KOLIK SLUŽBA STOJÍ?

SAZEBNÍK SLUŽBY

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI S VÝJIMKOU STRAVY

- Služba Sociálně terapeutických dílen je poskytována **bez úhrady**.

STRAVA

- Úhrada je sjednána ve smlouvě o poskytování sociální služby.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo zvýšit úhradu nákladů za poskytování sociální služby, a to až do maximální výše stanovené vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., za podmínky předchozího písemného oznámení uživateli – alespoň 30 kalendářních dnů předem.
- Poskytovatel předkládá uživateli vyúčtování za stravu dle počtu skutečně odebrané stravy, a to **nejpozději 5. pracovní den** následujícího měsíce.
- Pokud uživatel stravu neodhlásí včas, je povinen ji uhradit v plné výši (řádně neodhlášený oběd je možné si vyzvednout).
- Pokud je uživatel řádně omluven a není ve službě v době, kdy se hlásí obědy, pracovník mu automaticky nahlásí první variantu - volba je nutná pro určení normy. Uživatel se po příchodu do služby může rozhodnout, zda si oběd ponechá nebo si ho bude chtít odhlásit.
- Uživatel je povinen platit úhradu vždy **do 15. dne** následujícího měsíce.

EBEN-EZER Český Těšín, sociálně terapeutické dílny Frýdecká 691/34, Český Těšín 737 01	
Externí dodavatel	Školní jídelna ZŠ Slovenská - PRIMIREST
Druh stravy	racionální
Výběr stravy	ze 3 druhů stravy
Hlášení stravy	do pátku předchozího týdne nejpozději do 10:00 hod
Odhlášení stravy	nejpozději do 10:00 hod. předcházejícího pracovního dne, kdy oběd nebude odebrán
Cena oběda	86 Kč

SNÍŽENÁ ÚHRADA ZA STRAVOVÁNÍ

- Město Český Těšín přispívá na stravování občanů města ve výši 10 Kč/oběd dle Usnesení Rady Města č. 427/7RM ze dne 5. 5. 2015.
- Nárok na sníženou úhradu za obědy má uživatel, který splňuje tyto podmínky:
 - je občanem města Český Těšín, má zde trvalý pobyt, nevyužívá pobytové sociální služby, a je zároveň poživitelem starobního důchodu nebo invalidního důchodu (III. stupeň),
 - předloží aktuální doklad totožnosti, aktuální rozhodnutí o přiznání důchodu,
 - vyplní Přihlášku k odběru obědů, která bude zaslána externímu dodavateli.



JAK PRACUJEME S ÚDAJI O UŽIVATELI?

- Správcem osobních údajů je Slezská diakonie, která rozhoduje o způsobu a účelu zpracování osobních údajů uživatele. Pro poskytování sociální služby je nezbytné znát některé informace o uživateli. Zároveň tak je důležité, aby byly tyto informace chráněny.
- Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem jednání před uzavřením smlouvy, pro uzavření smlouvy a následné poskytování sociální služby. Informace o uživateli jsou zpracovávány i po ukončení poskytování služby. Osobní údaje se využijí i pro plnění dalších povinností ve vztahu k jiným organizacím, např. zajištění stravy či získávání financí atp.
- Mezi základní osobní údaje patří zejména:
 - jméno, příjmení uživatele i opatrovníka (pokud je ustanoven),
 - datum a místo narození,
 - adresa a další kontaktní údaje (telefon, e-mail) uživatele i opatrovníka,
 - informace o vzdělání, práci, volném čase, vztazích, péči o sebe atp.,
 - jiné informace pro účely individuálního plánu.
- Mezi osobní údaje zvláštní kategorie patří například informace o zdravotním stavu, finanční situaci či trestné činnosti.
- Osobní údaje jsou zpracovávány vždy na základě písemného souhlasu uživatele a jeho opatrovníka.
- Písemný souhlas je možné kdykoliv odvolat bez udání důvodů a obav z negativních následků.
- Ke zmíněným údajům o osobě uživatele mají přístup pouze vybraní pracovníci Slezské diakonie a dílen.
- Údaje o osobě uživatele jsou vedeny v:
 - listinné podobě – dokumentace je vytištěna a uložena v uzamykatelných skříňkách. Klíče od skříněk mají pouze k tomu určení pracovníci dílen.
 - elektronické podobě – dokumentace je uložena v počítači, které jsou chráněny přístupovým heslem. Dále je dokumentace uložena v informačním systému pro sociální služby.
- Pracovníci mohou poskytnout informace o uživateli další osobě pouze ve speciálních případech (na základě písemné výzvy policie či soudu, při inspekci kvality atp.) a na základě písemného souhlasu.
- Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost nejen během poskytování služby, ale také po ukončení pracovního vztahu.
- Práva uživatele a opatrovníka ve vztahu k zpracovávání osobních údajů:
 - kdykoliv nahlédnout do dokumentace, která se jich týká,
 - kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů,
 - požádat o opravu či vymazání některých údajů,
 - podat stížnost.
- Celá verze dokumentu Informace o zpracování osobních údajů pro účely sociální služby sociálně terapeutických dílen je předána při jednání se zájemcem.



CHCETE NÁM NĚCO SDĚLIT?

PŘÁNÍ, PODNĚTY A STÍŽNOSTI

Každý má právo vyjádřit své přání, podat podnět, připomínku či stížnost na poskytovanou službu. K vyjádřeným podnětům, připomínkám a stížnostem pracovníci přistupují jako k příležitosti pro zlepšení, pro zvýšení kvality služby.

ZPŮSOBY PODÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

JAK?	
Ústně	osobně nebo telefonicky
Písemně	e-mailem, poštou nebo do Schránky podnětů, připomínek a stížností (při vstupu do budovy)
Anonymně	ústně nebo písemně bez uvedení jména

KOMU?	
Vedoucí služby EBEN – EZER: Mgr. Jana Chlebusová ✉ Vělopolská 243, 737 01 Český Těšín ☎ Tel: 730 844 482, e-mail: j.chlebusova@slezskadiakonie.cz	
Vedoucí oblasti Těšínsko: Bc. Dagmar Bystroňová, DiS. ✉ Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín ☎ Tel: 734 177 912, e-mail: d.bystronova@slezskadiakonie.cz	
Ředitelka Slezské diakonie: Mgr. Zuzana Filipková, PhD. ✉ Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín ☎ Tel: 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz	
Náměstkyně ředitelky Slezské diakonie: Ing. Mgr. Romana Bělová ✉ Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín ☎ Tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz	
Zřizovatel Slezské diakonie: Slezská církev evangelická a.v. ✉ Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín ☎ Tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz	
Kancelář veřejného ochránce práv: ✉ Údolní 658, 602 00 Brno-střed ☎ Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz	
NESOUHLASÍTE S VÝSLEDKEM?	
Můžete se obrátit na: Ministerstvo práce a sociálních věcí: ✉ Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 ☎ Telefon: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz	

CO BUDE DÁL?

Prověření

1. každým podnětem nebo stížností se zabýváme s vážností, nezlehčujeme situaci a každé stížnosti věnujeme pozornost. Budeme o to společně mluvit (pokud se nejedná o anonymní podání stížnosti).

Záznam

2. každá stížnost je řádně zaznamenána.

Vyřízení do 30 dnů

3. pokud je situace složitější, může to trvat déle, budete o tom informováni. Řešení nebo výsledek předáme tomu, kdo podnět či stížnost podal.

Náprava

4. budeme hledat vhodné řešení. Pokud je stížnost oprávněná, provedeme změny k lepšímu. Dle situace probereme stížnost na poradě pracovního týmu.

Anonymní stížnosti

5. o výsledku informujeme na nástěnce nebo webu.

KONTAKTY



EBEN-EZER Český Těšín, sociálně terapeutické dílny
Vělopolská 243, 737 01 Český Těšín – Horní Žukov

NA KOHO SE OBRÁTIT

Vedoucí střediska: Mgr. Jana Chlebusová
telefon: 730 844 482, 558 748 008
e-mail: j.chlebusova@slezskadiakonie.cz

Koordinátorka dílen: Mgr. Dagmar Raczkowska
telefon: 731 450 949
e-mail: ebenezer.dilny@slezskadiakonie.cz

Sociální pracovnice: Bc. Veronika Červíková
telefon: 730 843 673
e-mail: ebenezerstd@slezskadiakonie.cz

Další informace je možné získat přímo u pracovníků sociálně terapeutických dílen.