

Čtyřlístek

Letní
číslo

č. II/2013

Informační listy
pro rodiče,
přátele
a známé





Vydává:

Domov na rozcestí Svitavy

T.G.Masaryka 9/33

568 02 SVITAVY

.....
Evidenční číslo MK ČR E 14 842

Obsah:



4. strana **Informace II. oddělení**
Taneční odpoledne
Velikonoční trhy ve Svitavách
5. strana Máme zájem o práci
Mám zájem o práci
6. strana Den rododendronů
Poslech písni K.Hašlera
7. strana Rekreace na Vysokém poli
8. strana **Informace III. oddělení**
Výstava kostýmů a rekvizit ze seriálu Arabela
Pečení velikonočního beránka
9. strana Výroba čarodějnice
Vystoupení s harmonikou
10. strana **Informace chráněného bydlení**
Setkání s občanským sdružením RYTMUS
Pracovní dílna chráněného bydlení.
11. strana Rej čarodějnic na CHBN-vila
Jak se dá prožít pondělní odpoledne ?
12. strana Chceme žít s Vámi 2013
Informace podporovaného bydlení
14. strana Vystoupení hudební skupiny Domova na rozcestí
- 15.. strana **Společenská rubrika**
16. strana **Metodické okénko**
21. strana **Odlehčovací služby - informace o službě**
24. strana **Pozvánka na koncert Jaroslava Uhlíře**
-

Telefon: 468 008 101

Web: www.dnrsvitavy.cz

E-mail ředitelka: jaroslava.filipova@dnrsvitavy.cz

E-mail zástupkyně ředitelky: zdenka.bacovska@dnrsvitavy.cz



Informace II. oddělení



Taneční odpoledne

Dne 26. 4. 2013 se paní Miloslava Neklová zúčastnila tanečního odpoledne s dechovkou Astra ve Fabrice. Sedla si ke stolu, kde vždy sedává. Setkává se s lidmi ve stejné věkové kategorii, kteří tam také chodí. Paní Neklové se hudba velice líbí, ráda ji poslouchá a také si ráda zatancuje. Tancovat chodí s panem Šlímou z chráněného bydlení, se kterým si ráda povídá. O přestávce si paní Neklová šla koupit občerstvení, ale předtím si se zájmem prohlédla výstavu obrázků a hraček sestavených ze Stavebnice Merkur. Taneční odpoledne i výstava byla moc pěkná a těší se na další.



p. Lacková, PSS



Velikonoční trhy ve Svitavách

Dne 27.3.2013 se paní Blehová, klientka II.oddělení, zúčastnila s doprovodem sl. Poršové akce “Velikonoce ve Svitavách“ a velikonočních trhů, které se konaly na Náměstí Míru. Ve stáncích bylo možné shlédnout spoustu velikonočních pomlázek, vajíček, zajíčků a dalších předmětů připomínající svátky jara. Ani paní Blehová neodolala a zakoupila si několik velikonočních suvenýrů. Klientce se vycházka do města moc líbila.



sl. Poršová, PSS

Máme zájem o práci

Dne 23.dubna 2013 se pan Roman Krákora, klient II.oddělení, se svou klíčovou pracovnící zúčastnil spolu s ostatními klienty DNR prezentace firmy RYTMUS Chrudim ve Fabrice. Kromě klientů zde byli i sociální pracovníce, vedoucí Chráněného bydlení a podporovaného bydlení a také zástupkyně sociálního odboru MÚ Svitavy p. Řehořová a p.Kumhálová.

RYTMUS Chrudim je organizace, která se zabývá pomocí lidem se zdravotním, nebo duševním onemocněním při hledání práce. Poskytuje rady, konzultace a asistenci klientům, kteří chtějí pracovat.

Naši klienti byli velmi komunikativní, kladli různé otázky, zapojovali se do prezentace. Pan Krákora se zajímal o možnosti zaměstnání a domluvil si schůzku s konzultantkou sl.Kateřinou Sikorovou na úterý 30.4.2013 v sídle firmy na ulici Milady Horákové.



p. Hochmannová, PSS

Mám zájem o práci

Dne 30.04. v 9:00 dopoledne jsem byl na pohovoru v kroužku RYTMUS o budoucí práci. Paní Sikorová byla moc příjemná a moji budoucnost práce moc dobře pochopila a já jí - byla to takzvaná spolupráce dvou osob a shodli jsme se na tom, že bych chtěl pracovat u koní a kdyby nebyla ta možnost pracovat u koní, že bych mohl pomáhat v kuchyni anebo uklízet podlahu, ale já bych radši pomáhal u koní jako v ÚSP Žampach.



p. Krákora,
klient služby DOZP



Den rododendronů

Dne 25.5.2013 se již po třetí konal v parku J. Palacha „Den rododendronů“ spojený se dnem zvířat. Po obědě nám začalo počasí přát, a tak se klientky z Domova v doprovodu pracovníc zapojily do prohlídky nabízených aktivit. Měly možnost vidět dravé ptáky, cvičené i obyčejné pejsky, soutěže pro děti, bleší trhy a zejména nádherné rozkvetlé rododendrony. Paní Erbenová a paní Dvořáková si zakoupily drobné dárečky a zároveň tak přispěly na provoz Záchrané stanice „Zelené údolí“. Všem se nám to moc líbilo.



Sl. Poršová a p. Hochmannová, PSS



Poslech písní K.Hašlera

Přijel nás již po několikáté navštívit pan Karel Šedivý, aby v doprovodu své kytary mohl zazpívat písně Karla Hašlera. Vystoupení se konalo na centrální jídelně na III.oddělení. Jelikož je tato místnost opravdu prostorná, mohli se na odpolední vystoupení přijít podívat skoro všichni klienti ze III. a II.oddělení. Byli jsme rádi, že si můžeme prostřednictvím tohoto vystoupení zpříjemnit sice jarní, ale chladné období. Někteří klienti si známé texty písní pobrukovali s panem Šedivým a někteří si i zatancovali. Chtěli bychom poděkovat za hudební vystoupení proložené příjemným povídáním, které klienti velmi kladně ohodnotili.



p. Pavlišová, vedoucí II.oddělení

Rekreace na Vysokém poli

Jako každý rok i letos, osm klientů ze II. oddělení (paní Pokorná, paní Svobodová, paní Neklová, paní Bukáčková, paní Vinklárková, paní Přichystal, paní Voláková a paní Líčeníková) vyrazilo na rekreační pobyt na Vysokém poli. Počasí sice nebylo ideální, ale ani to našim klientům nepokazilo náladu. Přes den všichni chodili na vycházky v krásné přírodě, kterou se mohli také kochat při odpočinku na terasách svých chatek. V hospůdce, která byla součástí chatového objektu, si klienti velmi pochvalovali kuchyni. Jako doprovod jely dvě pracovnice ze II.oddělení (p.Krčmářová a p.Lacková), obě se klientům postaraly o pestrý program a zábavu na chladné večery. Společně hrály domino a paní Pokorná se nám pochlubila, že do 22:00 hodin hrála společně s paní Svobodovou a paní Bukáčkovou „člověče nezlob se“. Ve čtvrtek 23.5. jsme se vydaly navštívit klienty na Vysokém poli se třemi klientkami z II. oddělení (paní Janigovou, paní Erbenovou a paní Vodvářkovou). Přivezly jsme všem buřty a společně jsme si je vychutnaly s křenem a hořčicí. Všichni klienti měli z návštěvy velikou radost a vyprávěli nám o tom, jak je den před tím přijela navštívit paní ředitelka, se kterou si paní Pokorná a paní Vinklárková velmi příjemně popovídaly o knížkách, které si zrovna čtou. Vždycky je velmi příjemné vidět klienty v tak dobré náladě a to nás motivuje už teď přemýšlet o tom, kam pojedeme příští rok. Teď už se všichni těší na den otevřených dveří. S přáním krásného prosluněného léta, vás zdraví všechny pracovnice II. oddělení.



p. Pavlišová, vedoucí II.oddělení





Informace III. oddělení

Výstava kostýmů a rekvizit ze známého pohádkového seriálu Arabela

Dne 26.března 2013 nabídl pracovníce p.Klímová a p.Kučerová klientům návštěvu výstavy v Muzeu Svitavy. Do konce března 2013 probíhala výstava pod názvem Arabela. Klienti p.Minx, p.Feková, p.Janáková a p.Šlezingerová navštívili Říši pohádek pro děti i dospělé. Na návštěvníky se těšila princezna Arabela s královskou rodinou, zlým Rumburakem, černokněžníkem Vigem a mocným Fantomasem. Dále si prohlédli kouzelný prsten, cestovní plášť, křišťálovou kouli a královské koruny. Kostýmy visely na figurínách a krejčovských pannách. Výstavu doprovázelo spoustu zajímavých fotografií.

Při zpáteční cestě jsme se stavili v naší kavárně Café Rozcestí, ale bohužel jsme si neuvědomili, že je kavárna otevřena až odpoledne. Pracovnice nás pozvala do dílny, kde jsme se ohřáli a uvařila nám kávu. Po příjemně stráveném dopoledni jsme se vrátili zpět do Domova. Klientky zaujalo vyprávění klientů, kteří tuto výstavu navštívili a projevíli také zájem navštívit tuto výstavu. Pracovnice p.Kalasová a p.Dvořáková naplánovali další termín návštěvy výstavy. O tuto výstavu projevíli zájem p.Šulistová, p.Strnadová, p.Knirschová a p.Poláková.



Pečení velikonočního beránka

V pátek před Velikonocemi, jsme se sešli s klienty 3.oddělení na jídelně na 1.patře, abychom upekli velikonočního beránka. Každý se

podílel na přípravě těsta, které jsme nalili do formy beránka a dali upéct do trouby. Po upečení jsme beránka pocukrovali a dali mu červenou stuhu kolem krku. Beránka jsme si vystavili.



Výroba čarodějnice

V rámci pracovních činností v denní místnosti jsme společně vyráběli čarodějnici, kterou jsme pak upálili na ohni. Její tělo jsme vycpali zmačkanými novinami, obličej jsme namalovali barvami a oblékli jsme ji do starých šatů. Na hlavu jsme uvázali šátek a na čarodějnici jsme ji upálili.



Vystoupení s harmonikou

Dne 15.dubna 2013 jsme byli pozváni do kavárny Café Rozcestí, kde se konalo odpoledne s harmonikou. Klienti si zazpívali známé písničky, při kterých si i zatancovali. K posezení a popovídání si objednali kávu a zákusek.



p. Trojáková, vedoucí oddělení
a sl. Švejcarová, pracovnice
denní místnosti



Chráněné bydlení a chráněné byty



Setkání s občanským sdružením RYTMUS

23.4. jsme byli pozváni o.s. RYTMUS na setkání do Fabriky. Na toto setkání šli klienti chráněného a podporovaného bydlení. Na úvod nám byl promítnut film, ve kterém jsme viděli, jak by nám mohla být zprostředkována práce. Po promítnutí filmu si nás rozdělili do menších skupin a ptali se nás, jaké máme zájmy, vzdělání a jakou práci bychom rádi dělali. Domluvili jsme se i na osobních schůzkách. Pracovníci nás navštíví a budou s námi vybírat práci, která by se pro nás hodila. Těšíme se na společnou spolupráci s o.s. RYTMUS.



p. Pongrác, p. Hanzlíčková, klienti chráněného bydlení
a p. Krajčířová, PSS

Pracovní dílna chráněného bydlení.

Od dubna 2013 pracují klienti chráněného bydlení Dimitrovova a M. Majerové nově také v dílně, ve které plní pytlíky dřevitou vlnou pro drobné hlodavce. Dílna se nachází v areálu DNR. Do práce je zapojeno zatím šest klientů: sl. Hácová, p. Svobodová H., p. Charvátová, p. Dušková a p. Demeter.

„Protože máme rádi zvířátka tak nás práce těší“, shodují se všichni. „Někdo plní, někdo váží na váze, aby nebylo vlny moc, a nebo zase málo.“ Popisuje práci p. Demeter a dodává: „Těším se, až za práci dostaneme výplatu.“



klienti chráněného bydlení
a sl. Lopauřová, PSS



Rej čarodějnic na CHBN-vila

29.4.2013 bylo zpestřením pro klienty “pálení čarodějnic” na vile, kde se sešli všichni klienti chráněných bytů. Nejaktivnější čarodějnice se při tanci proháněly na košťatech. Paní Hrdá pověděla: “Mně se nejvíc líbilo, jak jsme se připravovali. Sestřičky nás namalovaly, dali jsme si paruky a šli jsme tancovat.” Paní Kulhavá dodala: “Bylo to pěkný, počasí nám přálo, tak jsme si to perfektně užili. Bylo skvělý pohoštění a taky se mě líbila hudba. Už se těšíme na další akci”.

Své role diskžokeje se dobře ujal Roman Gašpárek, který se postaral o výběr pěkných písniček k poslechu i k tanci. Na závěr akce jsme si už tradičně opekli párky nad ohněm a plni zážitků jsme se rozešli do svých bytů.



p. Vymlátilová PSS,
p. Kulhavá, p. Hrdá a klienti CHB



Jak se dá prožít pondělní odpoledne ?

Třeba tak , že ke svačině a k voňavé kávě se sejdou klienti celého chráněného bydlení na vile. Aby to nebylo obyčejné pondělí, v kuchyni nám napekly sladké překvapení v podobě nazdobených dortů. Nejprve jsme nasýtily naše oči a potom i žaludky. Připadaly jsme si jako na zámecké hostině . Všem nám chutnalo a spokojenost a dobrá nálada se linula celou místností.



Klienti chráněného bydlení.

Chceme žít s Vámi 2013

Jako každým rokem jsme přijali pozvání na akci TV Nova „Chceme žít s Vámi“, která se konala 2. května v Praze v O2 Aréně. Pořádal se již 18. ročník. Účastníci letos dostali žlutá trička s logem této akce.

Někdo má již ve skříni pěknou různobarevnou sbírku. K tomu byla ještě přídatkem taška s menším občerstvením. Celým dvouhodinovým koncertem nás provázeli sourozenci Gondíkoví. První zpěvačkou, která koncert zahájila, byla Jitka Zelenková. Dalšími účinkujícími byli Milan Drobný, Heidi Janků, Iveta Blanarovičová, Petr Kolář, Petr Bende, Miro Žbirka, Michal David a skupiny Maxim Turbulens a Hamlet. Všem se nám koncert velice líbil, někteří si i zatancovali. Atmosféra byla úžasná. Již nyní se těšíme na další ročník.



p. Trejbalová, PSS a klienti CHB.



Podporované bydlení



Pomalou, ale jistě, se nám blíží teplé léto.

V letním čísle časopisu Čtyřlístek bychom vás, milé čtenáře, chtěli informovat o akcích, kterých jsem se zúčastnil v jarních měsících, o novinkách služby podpora samostatného bydlení a o fungování naší kavárny CAFE ROZCESTÍ.

Se začátkem roku počala i spolupráce s mateřským a rodinným centrem Krůček. Maminky s dětmi docházejí pracovat k nám do terapeutických dílen a i naši klienti dochází na plánované činnosti do Krůčku. Vzájemné aktivity se dějí 1x do měsíce.

V terapeutických dílnách se vyrábí rozličné předměty, které se poté prodávají na různých akcích, které pořádá DNR či jiná organizace. Klienti zde v rámci pracovní smlouvy zhotovují sáčky na kávu.



V naší kavárně CAFĚ ROZCESTÍ se slavily narozeniny našich klientek, ale i jejich rodinných příslušníků. V měsíci březnu se konala v kavárně první akce pro veřejnost, která se jmenovala „Jarní tvoření v kavárně“. 15.4.se konalo v kavárně již druhé posezení při harmonice. Paní Eva vykouzila příjemnou atmosféru a všichni zúčastnění se dobře bavili.

Klienti PSB se účastnili několika společenských a kulturních akcí – představení hudební skupiny Syfon v divadle Tyjátr, vystoupení bratrů Nedvědových ve Fabrice, vystoupení Petra Spáleného ve Fabrice. V měsíci únoru nechyběl Valentýnský ples, který se, tak jako každý rok, velmi vydařil. Měsíc březen byl velmi hojný na akce – Život je jen náhoda v Poličce, Přátelský turnaj ve Velkých Opatovicích, Majětská pout v Praze. Poslední dny v měsíci dubnu byly věnovány tradičnímu pálení čarodějnic. Samozřejmě bylo i pražení kávy.

Život ve službě podpora samostatného bydlení je velmi akční, stále se u nás něco děje. Několik akcí je již za námi, ale doufáme, že letní měsíce a s tím spojené příjemné období nám přinese spoustu dalších a zajímavých zážitků.



sl. Smítalová, vedoucí služby PSB

Vystoupení hudební skupiny Domova na rozcestí.

„Zhruba dva měsíce se naše skupina připravovala na kulturní vystoupení Život je jen náhoda v Tylově domě v Poličce. Měli jsme připravenou píseň V rytmu Afriky, kde jsme bubnovali na djembe, na šamanské bubny a též hráli na bajlafon, na chrastidla a dešťovou hůl. Pilné trénování na tyto nástroje se nám vyplatilo a v Poličce jsme měli veliký úspěch a hlavně jsme také motivovali další lidi k tomu, aby se začali s touto činností zabývat“, pověděla s nadšením příběh společné tvorby paní Magda Červinková. „Na základě úspěchu v Poličce nás pozval pan ředitel z Bystrého k nim, kde jsme udělali svým vystoupením ve čtvrtek 18.dubna velice dobrý dojem a společně jsme si pak s nimi zabubnovali a zahráli na různé nástroje. S úspěchem v Bystrém jsme náležitě spokojeni,“ sdělil diplomatically pan Lux, kterého v zápětí doplnila se svými pocity také paní Nováková: „Ze začátku jsem měla trochu trému, ale pak se mi to začalo dost jako líbit, zapracovala jsem se do toho a pocity jsem měla výtečný. Že můžu hrát na bubny a že jsem se mohla zúčastnit představení s tak velkým počtem diváků a být tak pěkně zavedená společně v kolektivu klientů z Domova na rozcestí.“

Společná příprava a kolektivní práce byla přínosná ve všech směrech, klienti přicházeli s novými nápady, které jsme realizovali a dopilovali jsme vystoupení dle našich představ. Klienti se pak hrdě prezentovali ostatním zařízením z našeho kraje a sklízeli samou chválu. „Bylo to výborný a těšíme se na příště“, řekl na závěr s úsměvem pan Janovský.



p. Mitášová, manažer kvality,
p. Janovský a p. Červinková, klienti PSB,
p. Lux, klient CHB



Společenská rubrika:

**paní
Jiřina Kadlecová**
oslavila v dubnu
75 let



**paní
Jana Báčová**
oslavila v květnu 50 let



**Blahopřejeme našim klientům
k životnímu jubileu**

**paní
Jindřiška Suchá**
oslavila v dubnu
84 let



**paní
Růžena Blehová**
oslavila v dubnu
80 let



**pan
Miloslav Štrých**
oslavil v květnu
87 let



Metodické okénko



STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Čl. I - Úvodní ustanovení

Domov na rozcestí Svitavy respektuje lidská práva, důstojnost a oprávněné zájmy klientů. Smyslem tohoto dokumentu je, aby byla právo klientů stěžovat si důsledně chráněno a aby se již preventivně vytvořily takové mechanismy, které budou bránit možnému, i třeba neúmyslnému, poškozování práv a zájmů klientů. Stížnosti, připomínky, podněty jsou vnímány jako zdroj informací o poskytování sociálních služeb a jako důležitý zdroj pro zlepšování kvality poskytovaných služeb

ČL.II - Definice stížnosti

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci. Podání, které klient označí jako stížnost, je stížností, ať je jeho obsah jakýkoli. Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je. Jejím obsahem by měla být nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb. Tato pravidla neřeší pouze samotné stížnosti, ale i jiné připomínky, podněty a pochvaly ke způsobu, formě a kvalitě poskytované služby

Čl. III - Dostupnost vnitřních pravidel pro podávání stížností

Tato pravidla pro podávání stížností jsou dostupná všem klientům zaměstnancům, rodinným příslušníkům a veřejnosti. V tištěné podobě jsou umístěna:

- informační tabule ve vstupní hale Domova na rozcestí Svitavy, T.G.Masaryka 9/33
- u ředitelky Domova, sociálních pracovníků a na pracovnách všech oddělení
- na www.dnrsvitavy.cz

V alternativní podobě jsou přístupná na všech odděleních a v kanceláři ředitelky

Čl. IV - Osoby (instituce) oprávněné vznést stížnost, připomínku, podnět.

- a) klient
- b) klientem zvolený zástupce
- c) rodinný příslušník, nebo soudem stanovený opatrovník klienta
- d) klíčový pracovník, jiný pracovník DNR
- e) organizace a instituce zabývající se ochranou lidských práv
- f) veřejnost

Čl. V - Způsob informování o možnosti podat stížnost

Informace o možnosti podávat stížnosti na kvalitu poskytované služby jsou poskytovány zájemci službu při jednání se zájemcem. Dále při podpisu smlouvy o poskytování služby a průběžně. Klienti jsou vhodným a srozumitelným způsobem informováni o svém právu podat stížnost na kvalitu služby.

Klienti jsou informováni:

- Ředitelkou, vedoucím oddělení, klíčovým pracovníkem, příp. dalšími zaměstnanci
- při besedách na odd.
- při individuálních rozhovorech s pracovníky
- informace na informační tabuli ve vstupní hale Domova
- prostřednictvím domácího řádu a dalších dokumentů Domova, které jsou k dispozici na jednotlivých odděleních a na webových stránkách www.dnrsvitavy.cz

Pracovníci jsou informováni:

- na pravidelných týmových poradách
- prostřednictvím domácího řádu a dalších dokumentů, které jsou k dispozici na každém oddělení a na www.dnrsvitavy.cz

Ostatní občané:

- prostřednictvím www stránek Domova
- osobně
- domovní časopis Čtyřlístek

Čl. VI - Forma stížnosti, připomínky, podnětu.

Ke každé stížnosti je založen samostatný spis.

- a) ústní – pracovník z ústní formy přepíše do příslušného formuláře, je součástí spisu
- b) písemná – je součástí spisu
- c) elektronická – vytiskne se a zakládá se ke spisu
- d) telefonická – přijímající pracovník podrobně zapíše obsah rozhovoru, uvede datum a hodinu, podepíše se, pokud volající uvede své jméno, zaznamená, je součástí spisu
- e) anonymní - prostřednictvím schránky, písemně, elektronicky, telefonicky, písemně zasláné poštou, je součástí spisu

V Domově na rozcestí ve službě DOZP je možnost podávat anonymní stížnosti a připomínky do k tomuto účelu určených schránek.

Ve službě DOZP na adrese Svitavy, T.G.Masaryka 9/33 jsou schránky umístěny na každém patře odd. na volně přístupném místě. Klíče od schránek jsou uloženy v kanceláři sociálních pracovníků. U schránky je k dispozici alternativní provedení tohoto předpisu, papír a tužka. Schránka se otevírá 1 krát týdně, vždy v pondělí. U otevírání schránky je přítomna sociální pracovníce, službu konající pracovník příslušného odd. a zástupce klientů příslušného oddělení.

O otevření schránky se sepisuje zápis, který se ukládá u sociální pracovníce. U klientů, kteří verbálně - slovně nekomunikují je jejich spokojenost / nespokojenost se službou zjišťována dle komunikačních schopností a možností vysledovaných pracovníky a popsány v osobní dokumentaci klienta. Jak klient vyjadřuje libost a nelibost.

Čl. VII - Evidence stížností, lhůty pro řešení stížností.

Evidence stížností

Všechny písemně podané stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech eviduje ředitelka. Po podání jsou ihned evidovány v knize stížností.

Každá stížnost má pořadové číslo, je založen samostatný spis, který obsahuje všechny relevantní údaje a informace. Všechny

údaje, zjištěné při řešení stížností, jsou považovány za důvěrné.

Lhůta k vyřízení stížnosti:

Každá stížnost je řešena v termínu do 30 dnů od podání stížnosti. Pokud se tato lhůta překročí, je zaměstnanec, který se danou stížností zabývá, povinen tuto skutečnost vhodnou formou klientovi (stěžovateli) oznámit. Překročení této lhůty musí zaměstnanec oznámit i ředitelce Domova na rozcestí, a to písemně, s odůvodněním a s uvedením náhradního termínu.

Čl. VIII - Postup při řešení a vyřizování řešení stížností

Kdo stížnosti přijímá a dále je zpracovává:

a) vedoucí oddělení

b) sociální pracovnice

c) v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit na ředitelku Domova na rozcestí, která stanoví další postup

d) ředitelka DNR

Veškeré stížnosti jsou zaznamenány do příslušného formuláře, evidovány v knize stížností a takto jsou předloženy na poradě vedení - viz příloha

Pracovník pověřený řešením stížnosti prověří všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudí její důvodnost a vypracuje návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, jsou přijata taková opatření, která zamezí opakování případu.

Odpověď je doručena nebo předána stěžovateli, klientovi v písemné podobě s ohledem na dovednosti klienta (přízpusoben způsob a forma sdělení), nebo ústně (je zaznamenáno v tiskopise). Anonymní stížnost – odpověď je vyvěšena na informační tabuli na recepci DNR. Směřuje-li stížnost proti ředitelce organizace, je tato stížnost postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli. Opakuje-li klient svoji stížnost, když na ni dostal odpověď, či byla již stížnost vyřešena a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena.

Čl. IX - Střet zájmů, ochrana osobních údajů, zamezení diskriminace při podávání stížností.

Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je důsledně dbáno na to, aby stížnost neřešil pracovník, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jakým bude vyřízena. Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodné obavy z možné podjatosti, pověří ředitelka DNR jiného pracovníka, nebo je stížnost předložena poradnímu orgánu, který ustanovuje ředitelka.

Při řešení, vyřízení a zveřejňování stížností je zachována důvěrnost informací, je dbáno na ochranu lidských a občanských práv klienta, lidské důstojnosti a osobních a citlivých údajů klienta či jiných dotčených osob. Všechny tyto údaje považujeme za důvěrné.

Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Klient Domova nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost prokáže jako nedůvodná.

Čl. X - Možnost odvolání

Při řešení stížnosti je stěžovatel informován o možnosti odvolání.

Adresa	telefon	email
Krajský úřad Pardubického kraje Odbor sociálních věcí Komenského nám. 125 53211 Pardubice	466 026 446	www.pardubickykraj.cz
Ministerstvo práce a soc. věci Na poříčním právu 1 128 01 Praha 2		www.mpsv.cz
Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno	Tel. Ústředna, vrátnice Kanceláře veřejného ochránce práv – 542 542 111 Sekretariát vedoucího Kanceláře veřejného ochránce práv – 542 542 555 Informace o podnětech veřejném u ochránci práv – 542 542 888.	www.ochrance.cz
Český helsinský výbor Veverkova 1343 118 00 Praha 1		sekr@helcom.cz
Liga lidských práv Bratislavská 215/31 602 00 Brno		www.llp.cz
Občanské poradny		www.obcanske-poradny.cz



PARDUBICKÝ KRAJ



Domov
na rozcestí
SVITAVY

Odlehčovací služby

Posláním odlehčovací služby DNR je poskytnutí pobytu, podpory a individuální pomoci osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního, chronického příp. kombinovaného postižení, a kterým péči poskytuje v domácím prostředí rodina.

Zároveň dočasně zastoupit pečující osobu a umožnit jí tak čas pro vlastní odpočinek a regeneraci sil.

Služba je poskytována v samostatné části Domova. K dispozici jsou 2 dvoulůžkové pokoje, kuchyňský kout a hygienické zázemí.

Odlehčovací služba je poskytována osobám ve věku od 18ti let. Kapacita služby – 4 osoby.



Domov na rozcestí Svitavy, T.G. Masaryka 33, 568 02 Svitavy, tel: 468 008 101
www.dnrsvitavy.cz

Zásady poskytovaných služeb

- 1) zachování lidské důstojnosti - projev úcty každého pracovníka ke klientovi
- 2) individuální přístup ke každému - podpora a pomoc je přizpůsobována konkrétním potřebám, přáním a schopnostem klienta.
- 3) zásada aktivního přístupu - důraz na klientovy schopnosti, využíváme a podporujeme jeho vlastní možnosti.
- 4) podpora a pomoc v samostatnosti - maximálně podporujeme a pomáháme klientům v samostatnosti.
- 5) podpora a pomoc při sociálním začleňování - vytváříme podmínky pro využívání nabídky a možností okolního společenského prostředí
- 6) zásada odbornosti - službu poskytuje tým vzdělaných a vyškolených pracovníků, klademe důraz na kvalitu práce a diskrétnost. Řídíme se zákony, vyhlášky, společenskými a morálními normami.

Služby jsou poskytovány v zájmu klientů, v náležitě kvalitě a s důrazem na dodržování a respektování práv klientů Domova na rozcestí Svitavy.

Cíle organizace

- 1) poskytnout péči klientovi podle jeho zvyklostí a přání, které zohledňují jeho denní režim
- 2) umožnit nepřerušování vazeb s přirozeným prostředím
- 3) vytvořit zázemí a pocit bezpečí pro klienty, zajistit soukromí
- 4) pomoc a podpora klientům v sebeobsluze a péči o sebe sama, rozvoj a udržení již získaných pracovních a jiných návyků, dle možností a schopností klienta
- 5) pomoc a podpora klientům zvládnout užívání veřejně dostupných služeb
- 6) vytvořit podmínky pro aktivní prožívání volného času, nabídnout vhodné aktivizační činnosti
- 7) umožnit pečujícím fyzickým osobám nezbytný odpočinek
- 8) poskytnout nebo zajistit zdravotní, rehabilitační a ošetrovatelské péče
- 9) flexibilní přístup k požadavkům jednotlivých klientů a jejich rodin z hlediska času poskytování sociální služby
- 6) podpora a pomoc při uplatňování svobodné vůle a rozhodování klientů respektováním jejich práva vyjadřovat své potřeby, přání a stížnosti
- 8) spokojení a motivovaní zaměstnanci, odborně vzdělaní pro cílovou skupinu

Nabídka služeb a péče

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

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR, o.s., místní organizace Domova na rozcestí Svitavy a Domov na rozcestí Svitavy. Vás zve na:

KONCERT

Jaroslav
UHLÍŘ

21. června

16:00 hodin

**V Domově na
rozcestí Svitavy**

PROGRAM :

- 14:30** - hudební vystoupení - Žabky ze Studánky
- 15:30** - taneční vystoupení - Country club Srdičko
- 16:00** - vystoupení Jaroslava Uhlíře

VSTUPNÉ:

- děti (do 10ti let) 100,-Kč**
- dospělí 170,-Kč**

Předprodej vstupenek v Domově na rozcestí, nebo na tel.: 468 008 106

Dopoledne budou probíhat prohlídky zařízení v 9:00, 10:00 a v 11:00 hodin



ČEKÁ VÁS: bohaté občerstvení,
prezentace Domova formou výrobků
našich klientů s drobným prodejem