Průvodce uživatele

v Domově se zvláštním režimem

Vážka



poskytovatel sociální služby

Vážení uživatelé a rodinní příslušníci,

ve svých rukou držíte Průvodce uživatele (dále jen „průvodce“), který upravuje zásady pro zajištění klidného a ohleduplného života našich uživatelů v Domově se zvláštním režimem (dále jen „domov“).

V domově zajišťujeme pomoc a podporu lidem s chronickým duševním onemocněním, kteří mají sníženou soběstačnost a jsou závislé na pomoci jiné osoby z důvodu onemocnění Alzheimerovou demencí či ostatními typy demencí.

Poskytovatel sociální služby (dále jen „poskytovatel“) plně respektuje principy zajištění podmínek důstojného života formulovaných v Listině základních práv a svobod, jak je stanovuje Ústava ČR a její platné zákonné normy. Průvodce je rovněž v souladu s Řádem diakonické práce Diakonie ČCE, Organizačním řádem Diakonie ČCE i statutem Diakonie ČCE.

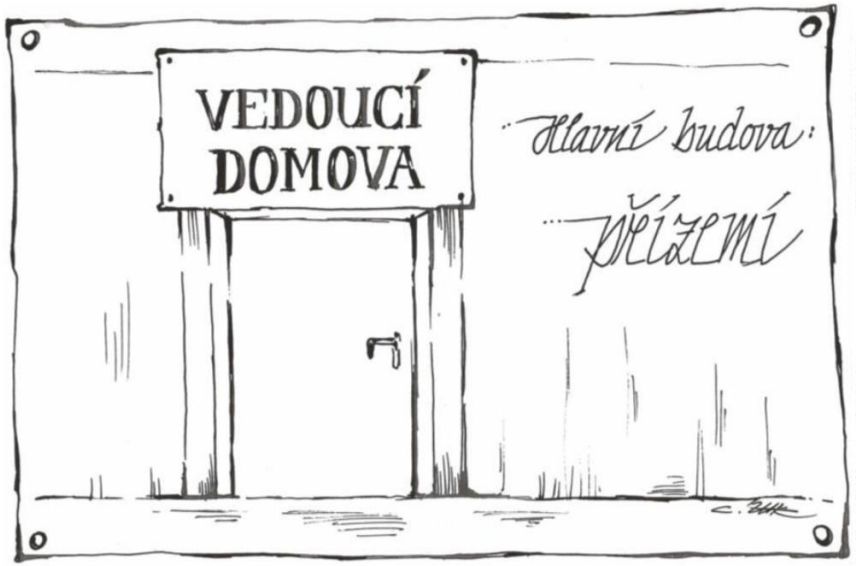
V domově bereme zřetel na uplatňování a respektování individuálních potřeb a přání našich uživatelů, přesto se nám nedaří zcela odstranit některá opatření, která jsou nezbytná pro pobyt v sociální službě, ačkoliv v běžném životě nejsou tato opatření podmínkou. V průběhu poskytované služby nabízíme uživateli podporu v jeho rozhodování a neodnímáme přiměřené riziko, které by ohrožovalo jeho zdraví či život.

V průvodci se vedle podrobnějších informací, které nejsou ve smlouvě, dočtete, na koho se můžete obrátit, kdo tvoří tým v domově, a pokusíme se upřesnit význam některých terminologií.

Průvodce je závazný pro uživatele a zaměstnance, kteří prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci, v přiměřeném rozsahu jej dodržují i rodinní příslušníci a přátelé našich uživatelů.

Mgr. Aleš Gabrysz

ředitel Diakonie ČCE – střediska v Krabčicích



Středisko v Krabčicích spravuje a všechny úseky zaštiťuje jmenovaný ředitel střediska. Spolu se členy správní rady střediska projednává rozhodnutí, změny a opatření nutná k plynulému chodu domova. Aktuální členy správní rady střediska naleznete na webových stránkách www.krabcice.diakonie.cz (dále jen „webové stránky“).

Vedoucí úseku přímé obslužné péče DZR (dále vedoucí úseku) vede tým pracovníků v sociálních službách, tedy pečovatele. Vedoucí úseku je Vám k dispozici v kanceláři v přízemí hlavní budovy, můžete se něj obrátit s přáními, podněty i stížnostmi, a to vzhledem k poskytované péči a s tím spojených otázek.

Z řad pečovatelů je uživateli při příchodu přidělen klíčový pracovník, tedy pracovník, který s uživatelem plánuje průběh sociální služby a hodnotí naplňování osobního cíle, který stanovil uživatel.

V domově slouží tým registrovaných všeobecných sester v sociálních službách, které zajišťují potřebné ošetřovatelské úkony. Všeobecná sestra v sociálních službách (dále jen zdravotní sestra) může podat informace o stavu z ošetřovatelského hlediska (např. jak se Váš blízký vyspal, jestli jedl, jakou má náladu a podobně můžete se na ni obracet v případě nutné hospitalizace, aby Vás o této skutečnosti informovala. **Informace o zdravotním stavu Vašeho blízkého poskytuje pouze ošetřující lékař.**

Podporu při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí uživatele zajišťuje sociální pracovník. S ním v týmu pracuje aktivizační pracovník, který připravuje a podporuje uživatele ve vzdělávací a aktivizační činnosti.

Pastoračním činnostem se věnuje pastorační pracovník (evangelický farář, kaplan), který do našeho domova pravidelně několikrát v týdnu dochází.

Vedle těchto pracovníků jsou nedílnou součástí našeho týmu pracovnice ekonomického a hospodářského úseku, které uživatele, popř. opatrovníka, zmocněnce, mohou informovat o finanční situaci.



a) poskytnutí ubytování

Ubytování je poskytováno na odděleních, která zmiňovaný zákon označuje jako Domov se zvláštním režimem. Ve středisku v Krabčicích máme pět oddělení, které nazýváme Vážka dle certifikace České alzheimerovské společnosti, která nám byla udělena na základě shody v oblastech a kritériích, které jsou definovány v dokumentu Kritéria hodnocení kvality Vážka, ve znění platném v okamžiku konání auditu.

Uživatel přichází do domova na základě vlastní žádosti. Poskytovatel přijímá uživatele na základě naplnění podmínek pro cílovou skupinu, tj. osoby s Alzheimerovou chorobou či ostatními typy demencí.

V den nástupu uzavírá uživatel, s poskytovatelem Smlouvu o poskytování služby sociální péče (dále jen „smlouva“).

Uživatel služby je po příchodu do střediska ubytován v pokoji, který sám uživatel, popř. opatrovník či zmocněnec nebo osoba blízká, přijal na základě osobní schůzky se sociálním pracovníkem. Pokoj si může uživatel s podporou rodiny či pečovatelky vybavit vlastními drobnými předměty a po domluvě s poskytovatelem i vlastním nábytkem.

V den nástupu seznámí pečovatel uživatele s prostředím a ostatními uživateli oddělení

V pokoji má uživatel kromě jiného uloženo své ošacení, které je označeno jeho příjmením. Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťuje poskytovatel v prostorách domova. Označení osobního prádla zajišťuje poskytovatel bezplatně. Pečovatelé zajišťují výměnu ložního prádla uživateli dle jeho individuální potřeby.

Uživatel si může uložit cennosti do úschovy poskytovatele. Pokud službu nevyužije a své cennosti do úschovy poskytovateli nesvěří, může to mít značný vliv na výši náhrady v případě vzniku škody na takové věci.



Standardní vybavení pokoje a ostatní zařízení v prostorech domova, které je uživateli k dispozici, zůstává majetkem poskytovatele a uživatel se zavazuje užívat tyto věci šetrně.

Uživatel má právo užívat spolu s ostatními uživateli společné nebytové prostory, jako jsou jídelny, společenské místnosti, kapli, park a zahradu.

Do soukromých prostor ostatních uživatelů a ostatních nebytových prostor, jako je kuchyně a sklady, nemá uživatel právo vstupovat.

Stěhování uživatele služby nutné ze strany poskytovatele je možné pouze v případě pravidelné nebo plánované údržby majetku, rekonstrukce budov nebo havarijního stavu, který neodpovídá bezpečnému pobytu. Toto je vždy předem oznámeno uživateli, popř. opatrovníkovi či zmocněnci. V odůvodněných případech a po předchozím projednání s uživatelem a jeho rodinou má poskytovatel právo přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci zařízení.

Klienti mohou používat svoje elektrospotřebiče po dohodě se sociálním pracovníkem. Uživatel se zavazuje, že bude používat spotřebiče, které nejsou poškozené a neohrožují bezpečnost provozu, zdraví a životy spolubydlících. Za vzniklé škody při používání elektrospotřebičů odpovídá jejich majitel, rovněž tak za pravidelné kontroly a revize.

Objekt domova je zařazen do kategorie činností se zvýšeným požárním nebezpečím, proto je kouření možné pouze ve vyhrazených venkovních prostorách. Kdekoliv uvnitř budovy je rovněž zakázána manipulace s otevřeným ohněm.



představenstvo obyvatel

V Domově je ustanoveno tzv. představenstvo uživatelů. Je celkem 3 členné. Zastupuje ostatní uživatele v jednání s vedením Domova, zatupuje zájmy všech uživatelů, hledá cesty k odstraňování nedostatků, poskytuje zpětnou vazbu na aktuální témata ovlivňující spokojenost uživatelů. Ředitel informuje představenstvo o plánech Domova. Setkání probíhá 4x ročně.



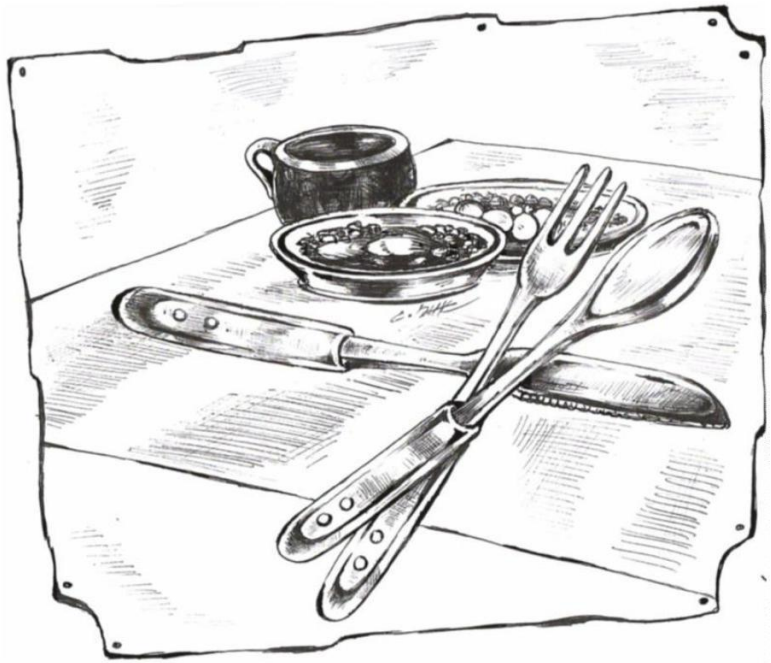
návštěvy

Uživatel může přijímat návštěvy kdykoliv během dne v době od 8. do 20. hodiny. Návštěvy může uživatel přijímat i mimo stanovenou dobu a to na místě, kde nebudou rušeni ostatní uživatelé (společenská místnost, kaple, jídelna). Návštěvy v pozdních nočních hodinách nejsou možné z důvodu narušení nočního klidu.

Doba klidu je v našem středisku stanovena od 22 – 6 hodin. Dodržujeme i dobu poledního klidu od 13 – 14:30 hodin.

Budovy střediska jsou uzavírány v období od května do září ve 21 hodin a v období od října do dubna v 19 hodin.

Na základě doporučení Krajské hygienické stanice (např. v období epidemie chřipkového onemocnění) mohou být návštěvy rozhodnutím ředitele střediska omezeny nebo zakázány. O této skutečnosti je uživatel písemně informován na nástěnkách a návštěvníci na vstupních dveřích střediska a webových stránkách.



b)poskytnutí stravy

Strava se připravuje s ohledem na věk, zásady racionální výživy a potřeby dietního stravování v rozsahu pěti jídel denně.

Podávání stravy je možné s ohledem na individuální potřeby uživatele upravit a podávat k jeho spokojenosti.

Poskytovatel zajišťuje uživateli stravu v rozsahu tří hlavních jídel a dvou svačin, která jsou podávána v tomto časovém rozmezí:

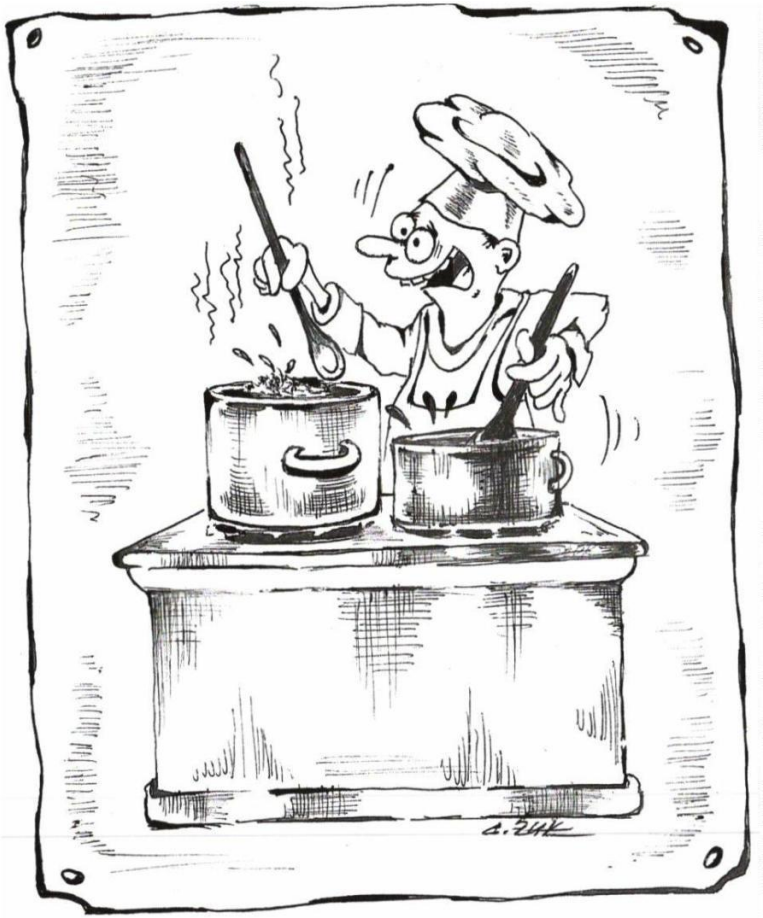
- snídaně 8.00 – 8.30 hod.
- svačina 10.00 – 10.30 hod.
- oběd 11.30. – 12.30 hod.
- svačina 14.30 – 15.00 hod.
- večeře 16.30 – 17.30 hod.
- druhá večeře – 19. 00 hod.

Druhou večeři odebírá uživatel s diabetickou dietou.

Dietní stravu navrhuje uživateli ošetřující lékař. Má-li uživatel stanovenou dietní stravu, nemůže mu být vydán jiný druh stravy. Pokud se změnou diety uživatel souhlasí, vystaví zdravotní sestra tiskopis o změně diety, který uživatel podepíše. Se změnou diety souvisí i výše měsíční částky za stravu, která je uživateli účtována. Všechny změny v úhradách se provádějí od následujícího měsíce po měsíci, ve kterém změna proběhla.

V případě, že uživatel není schopen se ze zdravotních důvodů rozhodnout, zda souhlasí se změnou diety, může ho zastoupit rodina, opatrovník, zmocněnec, atd.

- Dietní stravu může uživatel odhlásit po dohodě s ošetřujícím lékařem, rovněž v tomto případě se postupuje jako v bodě předchozím.



- Strava je uživateli podávána v jídelně v budově, kde bydlí. Možností je také podávat uživateli stravu na jeho pokoji.
- Během celého dne je uživateli k dispozici dostatek tekutin formou čajů, kávy či vody.

Po domluvě je možné stravu individuálně upravovat dle potřeb a přání uživatele. V případě, že uživatel není schopen se ze zdravotních důvodů rozhodnout, jak, upravovat stravu, může ho zastoupit rodina, opatrovník, zmocněnec, atd.

V případě, že se uživatel nemůže sám obsloužit, podávají stravu a pití uživateli pečovatelé.

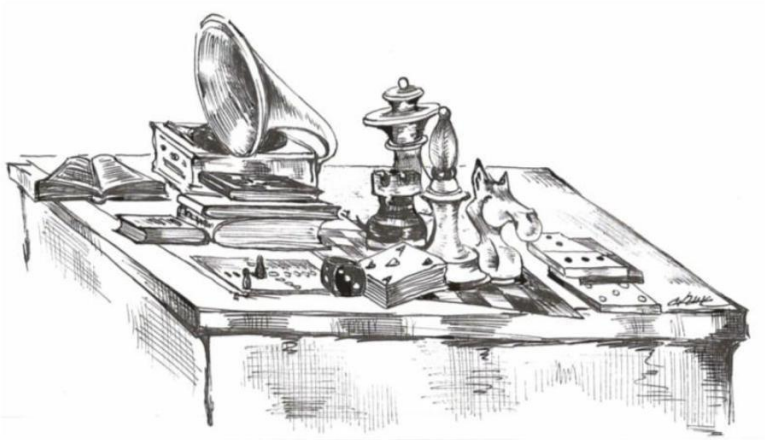
stravovací komise

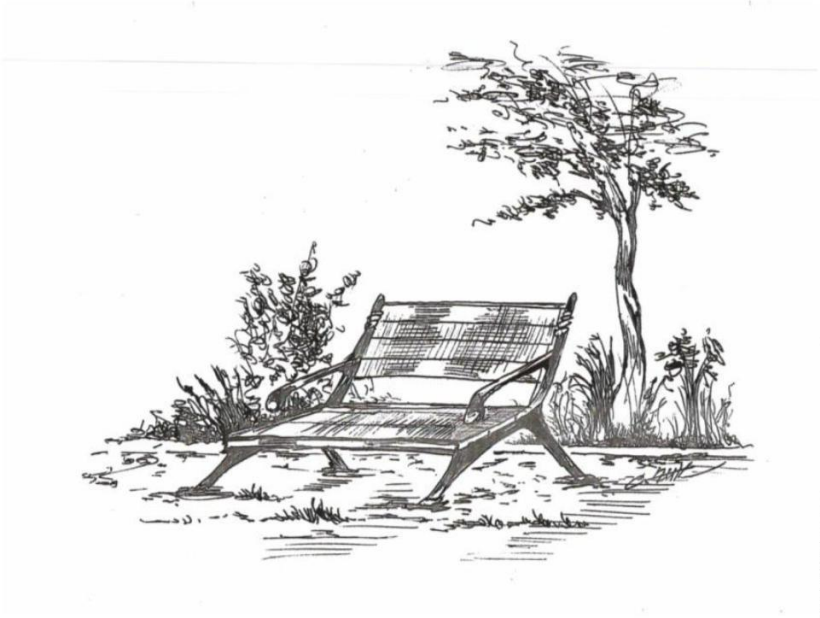
Stravovací komisi tvoří vybraní zástupci uživatelů, vedoucí úseku stravování, vedoucí zdravotnického úseku, vedoucí úseků přímé obslužné péče DPS a DZR, zástupce správní rady střediska, sociální pracovník, zástupce zaměstnanců komise je poradní orgán vedoucího stravovacího provozu, společně schvalují jídelní lístek na nadcházející měsíc a vyjednává návrhy jídel k zařazení do jídelníčku. Dále informuje o tom, která jídla uživatelům chutnala a která nechutnala.

Na odděleních Vážka jsou řešeny individuální změny v jídelníčku s ohledem na požadavky uživatelů. Tyto změny provádějí vedoucí zdravotnického úseku a vedoucím stravovacího úseku.

kulturní společenský život

Kulturní a společenský život je nedílnou součástí života uživatel v domově, jehož se uživatel zúčastňuje dle svých zájmů, přání a aktuálního zdravotního stavu. Kulturních akcí pořádaných domovem se mohou zúčastnit rovněž rodinní příslušníci a přátelé uživatele.





Všechny pořádané akce jsou vždy předem písemně oznámeny na nástěnkách na všech oddělení.

Nad rámec běžných služeb poskytovatel zprostředkovává i některé z dalších veřejných služeb, např. holič, kadeřník, pedikúra. Tyto služby platí uživatel nad rámec z vlastních finančních prostředků. Uživatelé však těchto služeb využívat nemusejí a mohou si využít služeb mimo domov.

V rámci fakultativních služeb může uživatel využít některou z dalších nabízených služeb poskytovatelem.

Domov je veden v ekumenickém duchu. Pro uživatele, který se chce účastnit duchovního života, jsou připraveny biblické hodiny (úterý, středa, čtvrtek) a bohoslužby (neděle), v kapli domova, nebo na odděleních, katolická mše svatá (pátek) v kapli Domova. Hodiny, nebo změny dne místa konání bohoslužeb oznamuje předem ústně nebo písemně sociální pracovník na nástěnkách v domově. Povinností pečovatelů je vždy doprovodit uživatele dle jeho přání, na biblické hodiny, bohoslužby či katolickou mši svatou

Do našeho Domova dochází také kaplan, který dbá o spirituální život klientů. Setkání s ním může klientům i rodinným příslušníkům přinést úlevu od vyřčených i nevyřčených otázek a najít nadějnější a konkrétnější pohled na jejich situaci.

V domově je otevřena dílna (ateliér), kde může uživatel rozvíjet svoje záliby. V dílně uživatelé vyrábějí výrobky a pracují dle svých přání a možností.

záliby. V dílně uživatelé vyrábějí výrobky a pracují dle svých přání a možností.



Lékařská a ošetřovatelská péče

Lékařskou péči zajišťuje v domově ošetřující lékař, který ordinuje v prostorách domova vždy v pondělí a ve čtvrtek od 15:00 do 17:00 hodin. Dále dochází 1x týdně psychiatr (úterý 8 – 10 hodin a středa 13 – 15 hodin), chirurg (úterý 14 – 16 hodin).

Uživatel si může ponechat svého dosavadního ošetřujícího lékaře a v případě lékařského vyšetření je zapotřebí ve spolupráci s rodinou zajistit převoz uživatele, léky, zdravotnický materiál. Bude-li se jednat o převoz uživatele pracovníkem střediska, bude mu cesta účtována dle platného Ceníku fakultativních služeb.

Mimo návštěvní hodiny ošetřujícího lékaře je dle potřeby zajišťována lékařská péče službou první pomoci nebo rychlou záchrannou službou.

Ordinační doba může být lékařem pozměněna, o této skutečnosti je uživatel informován zdravotní sestrou ústně a písemně v čekárně na dveřích ordinace lékaře. Stejným způsobem je uživatel informován o dovolené lékaře.

K odborným lékařům je uživatel dle domluvy doprovázen personálem a převoz k odbornému lékaři zajišťuje zprostředkovaná zdravotní služba.

Se souhlasem uživatele, zmocněnce, opatrovníka poskytovatel zajišťuje dodání léků a zdravotnického materiálu na základě vydaných receptů. Objednané léky a zdravotnický materiál zajišťuje lékárna se sídlem v Roudnici nad Labem.

Úhrady za odebrané léky hradí uživatel, popř. opatrovník či zmocněnec, samostatně nad rámec platby za ubytování a stravu dle platných cen prodejce léčiv. Náklady za odebrané léky hradí uživatel, popř. opatrovník či zmocněnec, formou zálohy, jak bylo sjednáno při podpisu smlouvy.

Při akutním zhoršení zdravotního stavu kontaktuje zdravotní sestra či vedoucí úseku rodinného příslušníka, opatrovníka, zmocněnce nebo osobu blízkou.



V případě nutné hospitalizace kontaktuje zdravotní sestra či vedoucí úseku neprodleně rodinného příslušníka, opatrovníka, zmocněnce nebo osobu blízkou, kterou uživatel sdělí při nástupu do domova.

podmínky úhrady

Při podpisu smlouvy sjedná sociální pracovník s uživatelem, popř. opatrovníkem či zmocněncem, výši a způsob úhrady za poskytnuté služby v domově, jak je formulována dále ve smlouvě.

Příspěvek na péči, pokud byl uživateli přiznán, je v celkové výši zpravidla poukazován poskytovateli z místně příslušného úřadu práce.

Výplata minimálního zůstatku důchodového příjmu, uplatňuje-li uživatel služby zákonný nárok výplaty 15% z měsíčního příjmu, a veškeré přeplatky jsou vypláceny vždy k patnáctému následujícího měsíce formou stanovenou ve smlouvě.

Platbu na úhradu je možné platit převodem z běžného účtu vedeného u peněžního ústavu a hotovostní platbou do pokladny.

Pokud je důchod zasílán poštovní poukázkou, přicházejí si uživatelé pro důchod do pokladny individuálně a platí na úhradu poskytovaných služeb nejpozději do 15. dne příslušného kalendářního měsíce.

Pokud je uživateli důchod zasílán na jeho osobní účet, platí na úhradu poskytovaných služeb nejpozději do 15. dne příslušného kalendářního měsíce.

Uživatel může na svou žádost pobývat mimo Domov neomezenou dobu během roku.

Aby mohla být uživateli vrácena úhrada za stravu a vrácena poměrná část příspěvku na péči, je nutné, aby svůj odchod s předstihem oznámil. Totéž platí i při prodloužení nebo zkrácení dovolené. Přechodný pobyt (tzv. dovolená) se považuje za předem oznámený, byl-li na předepsaném tiskopise oznámen službu konající zdravotní sestře (v budově č.p. 58) nejméně 2 pracovní dny předem (v době od 7.00 do 18.45 hod.). Za

předem oznámený pobyt mimo domov se považuje také telefonické sdělení.

Den odchodu a příchodu je zapsán zdravotní sestrou na tiskopis Ohlášení nepřítomnosti. Uživatel jej potvrdí svým podpisem.

Odejde-li uživatel na tzv. dovolenou v průběhu dne, odhlašuje ho poskytovatel ze stravy od následujícího neodebraného jídla.

Vycházkou se rozumí opuštění Domova na dobu kratší 24 hodin za účelem zajištění běžných denních aktivit (návštěva lékaře, nákupy, kondiční chůze, výlety.). Pracovníci zařízení mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost uživatele služby, jeho zdraví nebo život (nemocí, epidemií, nepřízní počasí, náledím apod.).

Za přechodný pobyt se považuje pobyt uživatele mimo areál domova po dobu trvající minimálně jeden kalendářní den (časový úsek od 00.00 do 24.00 hod.), který je spojen s aktivitami vyžadujícími přespání na jiném místě (pobyt u příbuzných a blízkých osob, rekreační pobyt atp.).

Z důvodů zřetele hodných (např. úmrtí v rodině, svatba atp.) může být na žádost uživatele uznán za předem ohlášený přechodný pobyt mimo domov i pobyt, který nebyl předem ohlášen.

Poskytovatel vrátí při předem oznámeném pobytu mimo Domov za dny nepřítomnosti úhradu za stravu.
Poskytovatel zpětně vrátí uživateli poměrnou část přiznaného příspěvku na péči, a to za dny pobytu uživatele stráveného mimo Poskytovatele (doba delší než 24 hodin, např. pobyt u rodiny, v lázních apod.). Vrácená část příspěvku na péči je vypočtena tak, že přiznaný příspěvek na péči se vydělí počtem dní, které uživatel strávil mimo poskytovatele. Poskytovatel nevrací uživateli příspěvek na péči za dny hospitalizace strávené v nemocnici.

přechodný pobyt mimo Domov - Pobyt v nemocnici

Na pobyt v lůžkovém zdravotnickém zařízení z důvodu hospitalizace či provedení nutných vyšetření se pohlíží jako na předem oznámený.

Pokud je uživatel hospitalizován, odhlašuje ho poskytovatel ze stravy od následujícího neodebraného jídla.

Poskytovatel vrátí uživateli část úhrady za stravu. Poměrná část příspěvku na péči se v tomto případě nevrací.

Poskytovatel nezodpovídá za finanční prostředky uživatele v žádné formě, pokud nebyly uloženy do pokladny domova.



podání stížnosti

Stížnost může podat uživatel služby, opatrovník, zmocněnec, rodinný příslušník, osoba blízká nebo skupina občanů zainteresovaných na způsobu poskytování sociální služby. Stížnost může podat taktéž zástupce uživatele, kterého uživatel pověří.

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti se způsobem poskytování nebo kvalitou služby, na kterou má uživatel právo. Stížnost je charakteristická porušením nároku nebo práva, které poskytovatel zajišťuje a uživatel má na něj nárok.

Všechny stížnosti eviduje a vyřizuje sociální pracovník, pokud není jednání nebo jejich práce předmětem stížnosti.

K zaznamenávání všech stížností slouží „Kniha stížností“, Tato kniha stížností je umístěna v kanceláři sociálního pracovníka.

V knize stížností jsou evidovány i pravidelné týdenní kontroly schránek pro podávání stížností (dále jen „schránky“), které jsou umístěny ve vstupním prostoru Vážky 1 a 2, ve společenské místnosti na oddělení Vážka 3 a ve vstupním prostoru oddělení Vážka 4 a v jídelně Vážky 5. Výběr těchto schránek provádí sociální pracovník spolu s pracovníkem v sociálních službách. V Knize stížností oba potvrdí svým podpisem výběr schránky.

stížnost může být podána

Stížnost je možné sepsat a vhodit do schránky nebo předat kterémukoli pracovníkovi zařízení, který je povinen stížnost předat sociálnímu pracovníkovi, který zaznamená přijetí stížnosti do Knihy stížností. O zápisu v Knize stížností informuje svého přímého nadřízeného neprodleně (nejpozději však do 3 kalendářních dnů od data zápisu v knize).

Stížnost může být předána pracovníkům střediska v ústní podobě. Ti jsou povinni předat stížnost sociálnímu pracovníkovi. Postup pro zaznamenání a předání stížnosti nadřízenému se shoduje jako při podání stížnosti v písemné podobě.

postup vyřízení stížnosti

Stížnost postoupí sociální pracovník vedoucímu úseku, ke kterému stížnost směruje.

Vedoucí daného úseku stížnost prošetří a k řešení stížnosti přizve sociálního pracovníka.

Sociální pracovník se ujímá řízení v procesu vyřízení stížnosti.

Odpovědnost nese řešitel stížnosti, zpravidla sociální pracovník.

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 28 dnů od dne, kdy byla přijata (zaevidována). Pokud se tak nestane, musí být stěžovatel informován o důvodech prodlení.

odpověď na stížnost

Poskytovatel odpovídá na veškeré stížnosti.

Na stížnosti, které jsou identifikovatelné, odpovídá konkrétně stěžovateli nebo stěžovatelům. Pokud je stížnost anonymní, informuje uživatele prostřednictvím veřejné nástěnky na oddělení.

Formát vyřízení stížnosti je vždy písemný a nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků.

Stěžovatel(é) obdrží písemnou odpověď na svou stížnost, ač byla podána jakoukoliv formou. Odpověď musí obsahovat datum přijetí stížnosti, datum vyřízení stížnosti, jména účastníků jednání, obsah (tedy přepis stížnosti), řešení stížnosti (tedy sjednání nápravy, omluva poskytovatele uživateli) a podpisy účastníků ze strany poskytovatele.

Odpověď na stížnost je zpracována strojově a tištěna na hlavičkovém papíře střediska. Odpověď je tištěna ve dvou vyhotoveních, z nichž jeden obdrží stěžovatel a druhá je zaevidována mezi odpovědi na stížnosti dle číselné řady.

Odpověď musí být srozumitelná a průhledná (tedy jednoduchá na pochopení).

Kontakty k podání stížnosti na jiná místa, než bylo výše popsáno a k odvolání

a) **ředitel střediska** (ředitel: **Mgr. Aleš Gabrysz**, kancelář v budově čp. 48, telefon: 604 449 249, gabrysz@diakoniekrabcice.cz)
b) **ředitel Diakonie** (ředitel: **Mgr. Jan Soběslavský**, Ústředí Diakonie, Belgická 22, Praha 2, telefon, 775 747 280 sobeslavsky@diakonie.cz)
c) **předseda dozorčí rady** email: drs@diakoniekrabcice.cz
d) **člen představenstva uživatelů** (jména a budovy, kde lze člena představenstva kontaktovat jsou na nástěnce na každém oddělení)
e) **Českému helsinskému výboru** (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, telefon: 220 515 188, Po-Pá 10 – 14 hod)
f) **Kanceláři veřejného ochránce práv Brno** (Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 111).

připomínka a přání

Připomínkou a přáním se rozumí jakýkoliv podnět ke změně, který může zvýšit kvalitu života uživatelů, na který není nárok, ale jeho naplnění může přispět k pocitu vyšší spokojenosti uživatele.

připomínka nebo přání může být:

Adresná - vědomý podnět od uživatele, opatrovníka, zmocněnce, rodinného příslušníka či osoby blízké, směrem k poskytovateli, ze kterého je patrná potřeba situaci nějak řešit nebo se k ní vyjádřit.

Neadresná - podnět, který personál zaslechne od uživatele, opatrovníka, zmocněnce, rodinného příslušníka, osoby blízké, nebo který je vysloven jako přání bez toho, aby jeho splnění bylo na poskytovateli, nebo jej uživatel, opatrovník, zmocněnec, rodinný příslušník, osoba blízká, sděluje s tím, že danou věc chápe a přijímá, nicméně volá po lepším řešení.

petice

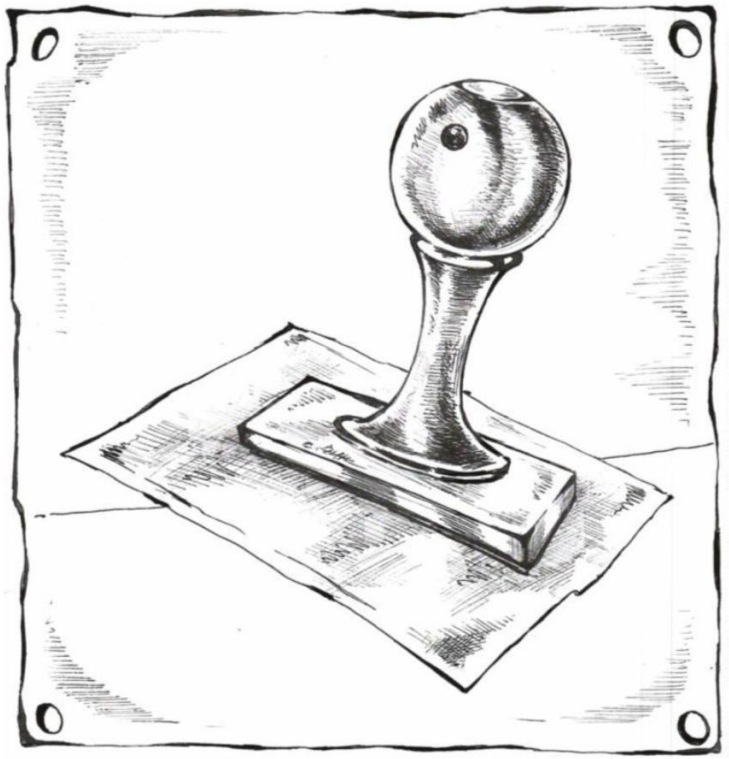
Je písemná forma sdělení, které může uživatel podat sám, nebo společně s dalšími uživateli.

Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, k popírání, nebo omezování osobních nebo jiných práv uživatelů, anebo podněcovat k násilí, rasové diskriminaci apod.

Petice musí být písemná a musí obsahovat všechny náležitosti stanovené těmito pravidly. Musí obsahovat jméno, příjmení a bydliště uživatele, který petici podává. Podá-li petici petiční výbor, je nutné uvést jména, příjmení a bydliště všech členů výboru, popř. jméno, příjmení a bydliště osoby, která je oprávněna členy výboru ve věci zastupovat. V případě potřeby se uživatelé podporující petici podpisují na podpisové archy, kde je uvedeno jméno, příjmení a bydliště uživatele.

Podpisové archy mají obsahovat text petice, pokud jej neobsahují, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, která petice má být podpořena. Na každém podpisovém archu je nutné uvádět jméno, příjmení a bydliště uživatele, který petici sestavil, nebo osoby, která je oprávněna členy výboru ve věci zastupovat.

Petici lze podat osobně či zaslat poštou řediteli domova, zřizovateli domova, Českému helsinskému výboru, Veřejnému ochránci práv (viz. bod. Kontakty k podání stížnosti a odvolání).



závěrečná ustanovení

Tento Průvodce nabývá účinnosti od 1.12. 2023 a současně ruší dosud platného průvodce.
Průvodce obdrží každý uživatel, popř. opatrovník či zmocněnec, při podpisu smlouvy.
Nově příchozího uživatele seznámí s Průvodcem sociální pracovník.
Průvodce je k dispozici u sociálního pracovníka, vedoucí úseku, na nástěnkách ve všech budovách a dále na webových stránkách domova.