



# Orlický zpravodaj

Červenec 2022

Vážení obyvatelé našeho domova,

léto je v plném proudu, čekají nás krásné slunečné dny. Jsme rádi, že využíváte náš park ke krátkým procházkám a k posezení. V dopoledních hodinách a navečer, kdy sluneční paprsky tolik nehřejí, je tam opravdu velmi příjemně. Pokud sami nezvládnete vyjít ven, naše pečovatelky Vás rádi doprovodí, nebojte se je o to požádat a domluvit se s nimi. V letních měsících nezapomínejte na dostatek tekutin, pijte co nejvíce, je to opravdu důležité.

V srpnu se bude konat další „Křeslo pro hosta“, tentokrát by nás měla navštívit paní ředitelka zoologické zahrady v Ústí nad Labem. Určitě to bude zajímavé vyprávění.

Určitě sledujete televizi a víte, že případy onemocnění Covidem-19 stoupají. Nezmizel a asi ani nezmizí. Pravdou je, že průběh je většinou mírný. Zatím se žádná opatření nechystají, ale buďte všichni obezřetní a v případě příznaků a potíží hned vše hlase zdravotním sestřičkám. Až začne možnost očkování další posilující dávkou na podzim, určitě Vás budeme o této možnosti informovat. Kdo bude mít zájem bude opět moci být naočkován přímo v našem domově.

Začaly práce na vybudování další centrální bezbariérové koupelny v budově Orlická 1 i Orlická 3. Omlouváme se za zvýšený hluk a prašnost, ale bez těchto nepříjemných projevů to prostě nejde a další bezbariérovou koupelnu opravdu potřebujeme.

Víte, že máte možnost úhradu za bydlení a za stravu hradit bankovním převodem (což velmi vítáme a děkujeme za tento způsob) nebo přímo do pokladny domova. Pokud máte problém s mobilitou (špatně chodíte nebo nechodíte vůbec), pomohou Vám s platbou sociální pracovnice. Klienti, kteří jsou pohybliví a schopní si vyřizovat své záležitosti sami, docházejí do pokladny v budově Orlická 1 ve stanoveném termínu a čase. Vždy je vyvěšeno na nástěnkách. Pokud jste tedy schopní si dojít zaplatit úhradu sami, prosíme Vás, nedávejte peníze sociálním pracovnícím. Děkujeme.

A nezapomeňte: „Svět je zrcadlo. Mračte se do něho a bude se na vás také mračit, zasmějte se a bude vám veselým a laskavým společníkem“.

Přeji Vám hodně pohody a zdraví.

**Bc. Jarmila Nováková**  
ředitelka



## **ERGOTERAP.**

### **DÍLNA:**

každou středu od 13:00 v pátek od 9:00 na O1, 12. p.

### **DÍLNA RUČNÍCH PRACÍ:**

každé pondělí a středu od 10:00 a úterý od 13:00 na O3, 1. p.

### **SPOLEČNÉ CVIČENÍ:**

každé PO a ST v 9:00 na O1, 12. p.  
- každé ÚT a ČT od 9:00 na O3 přízemí.

### **TANEČKY:**

každou středu od 13:00 na O1, 12. p.

### **TRÉNOVÁNÍ PAMĚTI:**

každé úterý 9:45 h na O1, 12. p.  
a na O3 v 1. p.  
ve fototerapeutické místnosti

### **POSLECH VÁŽNÉ HUDBY:**

- viz letáček na každý týden.

### **ŠŮLE:**

- viz letáček na každý týden.

### **BINGO:**

- viz letáček na každý týden.

### **KULIČKY:**

- viz letáček na každý týden.

### **KUŽELKY:**

- viz letáček na každý týden.



Naše tradiční "Letní slavnosti" tentokrát na téma: "Indiánské léto". Nechyběl nádherný kůň ani vystoupení našich zaměstnanců. Děkujeme i hostům, kteří nás navštívili, stejně jako vystupujícím úžasným dětem z Dětského

domova a mladým slečnám z Basta Cheerleaders (senior a mini). Pro seniory našeho Domova byl připraven nejen zábavný program, ale i dobré pohoštění. Krásné indiánské odpoledne bylo pro všechny příjemné zpestření běžných dní...



Pro vás, klienty našeho Domova, jsme v měsíci červnu připravili nádherné dva výlety. První byl do Botanické zahrady v Teplicích a po druhé jsme jeli do Dubiček na krásnou vyhlídku labského údolí. Všichni jsme si tyto výlety náležitě užili.



V měsíci červnu jsme si pozvali do "Křesla pro hosta" pana magistra Miloše Formáčka, který nám pohovořil nejen o svém bohatém životě, ale i o dění v Severočeském divadle opery a baletu, ve kterém je ředitelem. Pro všechny posluchače to bylo velmi příjemně strávené odpoledne.

**Reminiscenční terapie, procvičování kognitivních funkcí u cílených klientů:**

- každou středu od 9:00 do 9:30 na O3 v 1. p. ve fototerapeutické místnosti.

**Relaxace, poslech hudby, aromaterapie, tablety, autogenní trénování:**

- každý čtvrtek od 9:00 do 10:00 na O3 v 1. p. ve fototerap. místnosti.

**KŘESLO PRO HOSTA:**

- 12. 7. od 14:00 na O1, 12. p.  
- Hostem bude starosta ÚMO Severní Terasa pan Jaroslav Šimanovský.

**Umělecké vystoupení „Duo Ruggieri“:**

- 20. 7. od 14:00 hod v parčíku nebo na O1, 12. p.  
- Viz plakátek.

**- Každý všední den od 8:00 do 11:30 a od 12:00 do 15:30 probíhají individ. aktivity s klienty (SenTable, aj).**

**PARAFÍN:**

- každý pátek od 8:30 do 11:00 na O3 v 1. p., Cena: 25,- Kč.

**Perličková lázeň nohou + Pulsní magnetoterapie:**

- Více informací u ergoterapeutek.

**Prodej oděvů:**

**26. 7. 2022 od 13:00 do 15:00 hod - Před budovou O1.**

# JAK PODAT STÍŽNOST V DS ORLICKÁ NA KVALITU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DS ORLICKÁ

Stížnost či podnět může podat uživatel, žadatel o službu, rodinný příslušník, jakákoliv osoba v zájmu uživatele, zaměstnanec, instituce.

## Stížnosti lze podat těmito způsoby:

- \*1. **ústně** - osobně nebo telefonicky;
- \*2. **písemně** - osobním předáním pracovníkovi DS, zasláním na adresu organizace DS Orlická, zasláním na email organizace;
- \*3. **anonymně** - vhozením do „Schránky na stížnosti a připomínky“.

### 1. Ústní stížnost

- Přijme-li pracovník DS Orlická ústní či telefonickou stížnost zaznamená jí vždy písemně na „Formulář pro záznam stížnosti“, nebo i na jiný list papíru. Je-li stěžovatel přítomen, stvrdí správnost záznamu svým podpisem.

- **Formulář pro záznam stížnosti** je k dispozici pro uživatele DS Orlická v kanceláři sociální pracovnice nebo v kanceláři vedení organizace.

Telefonní čísla, na která lze ohlásit stížnost v DS Orlická jsou:

- ředitelka organizace: 602 229 314, 472 774 230;
- vedoucí sociálního úseku: 724 086 969;
- vedoucí úseku zdravotní péče: 720 948 473;
- vedoucí úseku přímé péče: 601 173 250;
- vedoucí provozního úseku: 725 431 386.

### 2. Písemná stížnost

Písemnou stížnost v DS Orlická lze podat těmito způsoby:

**a. Osobním předáním pracovníkovi DS Orlická**, který jí ihned předá svému přímému nadřízenému nebo ředitelce organizace.

**b. Zasláním na adresu organizace** (Domov pro seniory Orlická a Azylový dům pro matky s dětmi, p. o. - Orlická 1, 400 11 Ústí nad Labem).

**c. Vhozením do „Schránky na stížnosti a připomínky“.**

**d. Zasláním emailu kompetentním osobám organizace** ([info@orlicka.cz](mailto:info@orlicka.cz); ředitelka organizace - [novakova@orlicka.cz](mailto:novakova@orlicka.cz); vedoucí sociálního úseku - [lukasova@orlicka.cz](mailto:lukasova@orlicka.cz)).

### 3. Anonymní stížnost

**S anonymní stížností je nakládáno, jako s každou jinou stížností**, tzn. je provedena evidence a písemný záznam, s tím rozdílem, že není možno odpovědět konkrétnímu stěžovateli. Odpověď na anonymní stížnost uveřejňujeme na nástěnce.

**Stěžovatel (nebo ten koho si určí) má možnost vhodit svou anonymní stížnost do „Schránky na stížnosti a připomínky“.**

**Tyto schránky jsou zřetelně označeny nápisem „Schránka na stížnosti a připomínky“. Jsou umístěny:**

- na O1 ve vestibulu budovy vedle akvária,
- na O3 je schránka umístěna v 1. patře naproti malému výtahu.

Klíče od této schránky jsou v kanceláři sociální pracovnice, která tuto schránku 1x týdně vybírají.

Uživatel, který chce podat stížnost, může tak učinit sám, nebo si zvolit za sebe zástupce (v případě zhoršené mobility, zhoršeného vidění apod), např. rodinného příslušníka, spolubydliče, jinou blízkou osobu, nebo zaměstnance DS. Stížnost lze podat výše uvedenými způsoby.

Pracovník je povinen stížnost přijmout a není-li podána písemně, zapíše stížnost na „Formulář pro záznam stížnosti“, nebo na jiný dostupný papír.

**Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 28 kalendářních dnů.**

Stížnosti prošetřuje přímo ředitelka organizace, nebo prošetřením stížnosti pověří konkrétního pracovníka DS - zpravidla vedoucí sociálního úseku.

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně ve výše stanovené lhůtě. To znamená, že stěžovatel obdrží písemnou odpověď na svou stížnost. Odpověď na anonymní stížnost uveřejňujeme na nástěnce.

### **Zásady při vyřizování stížností v DS Orlická:**

- a. Při vyřizování stížností je dodržována zásada respektování soukromí a mlčenlivosti.
- b. Při řešení stížností je jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká, nikdo není opomenut.
- c. Všechny strany figurující v stížnosti, mají právo vyjádřit se.
- d. Uživatel, který podal stížnost, je vždy přítomen řešení stížnosti, pokud si stěžovatel výslovně nepřeje být u vyřizování stížnosti přítomen - nemusí (např. obava z možného konfliktu, msty apod.).
- e. Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- f. Každý stěžovatel si může zvolit svého zástupce (spolubydlící, zaměstnanec, příbuzný či jiná blízká osoba), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet;
- g. Podání stížnosti, nepřináší pro stěžovatele do budoucna žádný postih, což znamená, že poskytovatel sociální služby DS Orlická zaručuje, že podané stížnosti nejsou zdrojem jakékoliv diskriminace nebo zhoršení poskytování sociální služby pro stěžovatele.

### **Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení své stížnosti v DS, může svou stížnost postoupit k níže uvedeným institucím:**

- **Magistrát města Ústí nad Labem**, který je zřizovatelem DS Orlická, Velká Hradební 8, 400 01 Ústí nad Labem – zde se můžete obrátit na vedoucí odboru kontroly nebo vedoucího OMOŠŠK (odboru městských organizací, služeb, školství a kultury) nebo vedoucí odboru sociálních věcí (telefon: 475 271 111);

- **Krajský úřad Ústeckého kraje**, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02 (telefon: 475 657 111);

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, Praha 128 01 (tel.: 221 921 111 e-mail: [posta@ul.mpsv.cz](mailto:posta@ul.mpsv.cz));

- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno (telefon: 542 542 888, 542 542 777; 542 542 666), email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz);

- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov (telefon 257 221 141, 773 115 951), e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), [podatelna@helcom.cz](mailto:podatelna@helcom.cz).

