

Odpovědi na otázky pro žadatele o službu Domov pro seniory Dubina a pro jejich rodinné příslušníky

Tyto odpovědi na otázky pro žadatele o službu Domov pro seniory Dubina a jejich rodinné příslušníky slouží k tomu, abychom lépe vysvětlili, co naše služba nabízí, co lze od ní očekávat a co služba zajistit nedokáže. Pakliže zjistí uživatel či rodinný příslušník, že služba nespĺňuje jejich očekávání, sociální pracovnice nabídne uživateli jinou alternativu sociální služby, která by očekávání naplňovala.

1. Proč nemá maminka perfektně naklizeno (případně proč není dostatečně umytá)?

Domov pro seniory Dubina Pardubice se snaží být skutečným domovem našich uživatelů. Snažíme se tedy podporovat naše uživatele v tom, aby zvládali sami, co nejvíce činností, které by i doma zvládali sami. Může se tedy stát, že některé činnosti jako je např. hygiena či úklid se z pohledu druhé osoby může zdát nedostačující, avšak pokud ho uživatel zvládne sám a pro něj to dostačující je, plně to respektujeme. V tom právě spočívá to, že se uživatel cítí být jako doma a ne ve sterilní nemocnici.

2. Proč není zajištěna zdravotní péče jako v nemocnici?

Nejsme zdravotnické zařízení, jsme sociální služba. To znamená, že zdravotní služba je zajištěna praktickou lékařkou a tudíž veškeré zdravotní problémy je potřeba řešit právě s ní. Ve službě sice pracují zdravotní sestry, ale ty vykonávají pouze to, co jim naordinuje lékař. Sami nemohou nic rozhodnout. Proto řešte zdravotní stav svých blízkých s praktickou lékařkou. V době nepřítomnosti praktické lékařky při zdravotních komplikacích uživatelů zdravotní sestry volají RZP, stejně tak jako byste ji volali doma.

3. Přeji si, aby veškeré záležitosti ohledně (maminky, tatínka, babičky, dědečka) řešil personál se mnou jako s nejbližším příbuzným. Partnerem pro poskytování služby je pro nás vždy uživatel. Ten rozhoduje o tom, jakým způsobem mu je služba poskytována (kam je poslán důchod, jak je nakládáno s poštou uživatele, jak je nakládáno s jeho financemi, s čím mu pomáháme, s čím nepomáháme apod.). I když se rodinným příslušníkům může zdát, že uživatel(ka) nereaguje adekvátně, i tak je pro nás partnerem vždy uživatel, pokud není omezen ve svéprávnosti. V takovém případě se o výše uvedených záležitostech domlouváme s opatrovníkem.

4. Proč se maminka (tatínek, babička, dědeček) neúčastní žádných aktivit, nechodí ven nebo nechodí mezi lidi?

Všem našim uživatelům nabízíme veškeré aktivity, které se v domově pořádají. Účast na těchto aktivitách je však dobrovolná a my respektujeme přání uživatele, pokud se nechce aktivit účastnit. Opakovaně zkoušíme nabízet různé alternativy, ale vždy je rozhodující případný zájem a rozhodnutí uživatele. To platí i o vycházkách ven.

5. Proč jste mi nedali vědět, že maminka (tatínek, babička, dědeček) odjela do nemocnice?

V případě, že lékař rozhodne, že je nutná návštěva odborného lékaře v nemocnici s tím, že není předem jasné, že uživatel v nemocnici zůstane, potom do nemocnice odjíždí dle potřeby v doprovodu našeho personálu. Rodinu informujeme pouze tehdy, když si uživatele nechají v nemocnici na hospitalizaci.

6. Proč jste mi nedali vědět, že se něco děje, přestože jste to dali vědět sestře (bratrovi, synovi apod.)?

Při nástupu do služby uživatel uvede kontaktní osobu, které se mají sdělovat informace ohledně změn u uživatele. Pokud nejste uveden, jako tato osoba, nemá personál povinnost informovat ostatní příbuzné. Sociální služba vždy respektuje přání uživatele a nemůže řešit vztahy v rodině uživatele.

7. Proč se tak rapidně zhoršil zdravotní stav maminky (tatínka, babičky, dědečka) po přijetí do Vašeho zařízení? Doma byl(a) v pohodě.

S příchodem do zařízení může uživatel propadnout do psychické nepohody (změna prostředí, jiný denní režim, jiné jídlo apod.) Tato psychická nepohoda se odrazí i ve zdravotním stavu. Personál zařízení se snaží uživateli příchod do zařízení, co nejvíce zpříjemnit a pomoci mu s tzv. adaptační fází. V některých případech se však stává, že i přes veškerou snahu všech, kdo se na péči podílí, se uživatel s pobytem v zařízení vnitřně nesmíří a zdravotní stav se tak může velmi zhoršovat.

8. Proč se nevrací celá úhrada za stravu, když tady maminka (tatínek, babička, dědeček) nebude a má ji řádně odhlášenou, ale jenom poměrná část?

Vratky za stravu řeší Směrnice SsmP č. 3/2013. Platba za stravu se dělí na částku za suroviny a částku za režijní náklady. Směrnicí je stanoveno, že se vrací pouze částka za suroviny. Částku za režijní náklady si poskytovatel nechává z toho důvodu, že režijní náklady zahrnují plat kuchařů, energie, odpisy kuchyňského vybavení a další. Tyto náklady jsou rozpočítány na celý rok a pro všechny uživatele. Přestože Vaše maminka (tatínek, babička, dědeček) jsou řádně odhlášení z pobytu mimo zařízení, jsou náklady na stravovací provoz v podstatě stejné.

9. Proč se s naší maminkou (tatínkem, babičkou, dědečkem) necvičí, tak jako v nemocnici nebo v LDN?

Nejsme zdravotnické zařízení, ale sociální služba. Nemáme ani odbornou rehabilitační pracovníci. Provádíme pouze základní rehabilitaci (nácvik chůze, skupinové cvičení, cvičení na lůžku). Odbornou rehabilitaci musí předepsat lékař a může ji vykonávat pouze odborný fyzioterapeut. Proto jsou naši uživatelé v případě, že potřebují odbornou rehabilitaci, odesíláni na specializovaná pracoviště.

10. Proč se musí dokupovat inkontinenční pomůcky, když maminka (tatínek, babička, dědeček) Vám za pobyt platí tak velké peníze?

Platba za pobyt, kterou platíte v našem zařízení je použita na stravu, na náklady spojené s ubytováním (úklid, energie, praní prádla, drobné opravy, apod.). Z příspěvku na péči je pak hrazena poskytovaná péče. Ostatní náklady, které uživatel má a které by měl i doma, si hradí uživatel sám (léky, inkontinenční pomůcky, kosmetiku, apod.). Absorpční pomůcky při inkontinenci jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a domov pro seniory tedy může nakoupit pouze takové množství pomůcek, na které máte ze zdravotního pojištění nárok. V případě, že je možné do zákonem stanoveného limitu hrazeného ze zdravotního pojištění skutečně nakoupit pouze menší množství absorpčních pomůcek než potřebujete, tak si musíte další pomůcky pořídit sám/a na své vlastní náklady.

11. Jak je možné, že maminka (tatínek, babička, dědeček) upadla, když deklarujete, že poskytujete 24 hodinovou péči a někdy se stává, že mého příbuzného třeba dvě hodiny nevidíte?

Domov pro seniory Dubina Pardubice opravdu poskytuje službu po celý den, tedy po dobu 24 hodin. Neposkytuje však službu osobní asistence, kdy by bylo zaručeno, že osobní asistent je přítomen u uživatele po celých 24 hodin denně. Domov poskytuje služby nepřetržitě, ale ve smyslu toho, že je zde odborný personál po celých 24 hodin. Nikoliv však pro jednoho uživatele, ale pro všechny uživatele. Nepřetržitý dohled nelze v domově pro seniory zajistit. Pokud byste měli zájem o služby osobní asistence, naše sociální pracovnice Vám rádi doporučí jinou službu.

12. Proč si nemůžeme půjčit invalidní vozík, když si bereme maminku (tatínka, babičku, dědečka) domů?

Invalidní vozíky, které jsou majetkem Domova pro seniory Dubina Pardubice, půjčujeme pouze pro krátkodobý převoz uživatelů (např. odvoz k autu, či krátká procházka s rodinnými příslušníky apod.). Vzhledem k tomu, že máme omezený počet vozíků pro všechny uživatele, není možné zapůjčit invalidní vozík na delší čas. Také je nutné, aby si rodinní příslušníci sami nic nepůjčovali, ale vždy o tomto informovali sestru ve službě.

13. Proč před svátky (někdy i během roku) dochází ke změně v odhlašování stravy?

Vzhledem k tomu, že strava je normována pracovníky stravovacího provozu v Domově pro seniory U Kostelíčka a z důvodu omezeného stavu personálu v tomto provozu ve svátcích nebo o dovolených, je nutné normy na stravu vypracovat dříve. Z tohoto důvodu je pak nezbytné jak stravu tak i odhlášení stravy nahlásit dříve. Informace o veškerých změnách v hlášení stravy najdete na všech nástěnkách v zařízení a pracovnice je sdělí i ústně uživatelům služby.

14. Proč si musím odvézt maminku (tatínka, babičku, dědečka) na vyšetření do nemocnice sám? Když Vám platím tolik peněz, nemůže jet někdo z personálu?

Vzhledem k tomu, že se snažíme, aby se naši uživatelé cítili, co nejlépe, z praxe víme, že i na vyšetření uživatelé raději jezdí s někým z rodiny, protože podpora blízkého je vždy nejlepší. Také vzhledem k omezenému počtu personálu je pro nás lepší, když nemusí personál opouštět naše zařízení a může se věnovat ostatním uživatelům. V případě, že rodinní příslušníci nemohou doprovodit, samozřejmě uživatele doprovodí někdo z personálu.

15. Jak je možné, že se mojí mamince ztratily peníze?

Jsme otevřené zařízení a může tak k nám přijít kdokoliv. Nejsme schopni uhlídat cennosti a finance všech našich uživatelů, které mají na pokoji. Z tohoto důvodu je možné zřídit si u nás tzv. depozitní (osobní) účty, kam si uživatel finanční hotovost uloží. Tu si pak může vybrat v pokladně zařízení kterýkoliv všední den od 7 do 15 hodin. Uložit do trezoru zařízení je možné i cenné věci. Za uložené věci, pak zařízení nese veškerou zodpovědnost. Za věci na pokojích zařízení zodpovědnost nenese.

16. Může si maminka (tatínek, babička, dědeček) na pokoj vzít vlastní elektrospotřebič (televizi, rychlovarnou konvici, rádio....)?

Dle vnitřních pravidel domova si samozřejmě uživatel může vzít jakýkoliv povolený elektrospotřebič. Seznam povolených elektrospotřebičů má k dispozici sociální pracovnice zařízení. Vzhledem k tomu, že všechny elektrospotřebiče v zařízení podléhají pravidelné revizi, aby nedošlo k obecnímu ohrožení např. požár, je nezbytné informovat sociální pracovníci o tom, že jste si do zařízení přinesli vlastní elektrospotřebič. U něj pak musíte doložit buď doklad o koupi (ne starší 2 let) nebo doklad o revizi. Pokud toto nemáte, můžeme Vám zprostředkovat revizního technika, který revizi provede. Bez této revize nesmí být vlastní elektrospotřebič používán. Další pravidelné revize pak fakultativně zajišťujeme přes smluvního revizního technika.

17. Mohu si léky zajišťovat pro svou maminku (tatínka, babičku, dědečka) sám? Umím je sehnat levněji.

Léky si samozřejmě můžete shánět sami, nicméně, abychom mohli zajistit kvalitní službu, je nezbytné, aby tyto léky měl uživatel včas. Pokud tomu tak není, nejsme schopni zajistit kvalitní zdravotní péči a může to být i důvod k ukončení služby.

18. Proč jste mamince (tatínkovi, babičce, dědečkovi) vyhodili potraviny, které měl u sebe v pokoji?

Pokud personál zjistí, že potraviny, které má uživatel u sebe jsou zdravotně závadné (prošlé, plesnivé apod.) s odkazem na vnitřní pravidla má právo tyto potraviny zlikvidovat, neboť by mohly způsobit zdravotní problémy Vaší mamince (tatínkovi, babičce, dědečkovi).