

Základní pilíře poskytovaných služeb

Terapie v tom nejširším smyslu slova jako obnovení určitých schopností nebo zmírnění jejich úbytku.

Empatie je schopnost vycházet ze situace a vnímání daného člověka. Našeho uživatele vnímáme jako člověka s určitou historií, se starostmi, bolestmi, s jeho rodinou, náladami.

Jde o to přistupovat k člověku individuálně, podle jeho stavu a tento stav respektovat. A nejde jen o samotného člověka, vždyť téměř každý má rodinu a změny zdravotního stavu seniora se v podstatě týkají celé rodiny a i s tou musíme jednat, na určité situace ji připravovat a pomáhat je zvládat.

Péče, při péči nejde "jen" o podání stravy, úklid v bytě, podání léků nebo ošetření. I při těchto úkonech jednáme s člověkem a máme na zřeteli všechny složky jeho osobnosti, jak fyzickou, tak psychickou, sociální a spirituální. Nelze nikdy upřednostňovat některou z nich na úkor té druhé. Nejde jen o péči o tělo, to je třeba mít stále na zřeteli. Takže jídlo lze podat s úsměvem a při ošetřování si lze příjemně popovídat, a to je péče.

Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb v domově pro seniory.

Srdečně Vás vítáme v našem domově a přejeme Vám, abyste se zde cítili skutečně jako doma. Všichni jsme připraveni poskytnout Vám služby, které budou co nejvíce odpovídat Vaším požadavkům.

V případě dotazů, problémů, připomínek, přání a stížností neváhejte oslovit jakéhokoliv zaměstnance, nebo se obraťte na své klíčové pracovníky, případně využijte schránek na sběr dotazů a připomínek umístěných na každém patře u nástěnek.

Protože všechno nové přináší řadu problémů a nedorozumění, nabízíme Vám průvodce našim zařízením, který současně upravuje způsoby a pravidla pro poskytování služeb.

Pro zjednodušení textu je pro označení domova používána zkratka DpS

Služba obsahuje tyto základní činnosti

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jednotlivé úkony jsou poskytovány dle Vaší aktuální potřeby. V prvních dnech pobytu s Vámi vytvoříme plán poskytované péče. Plán obsahuje rozsah služeb, které chcete odebírat, způsob a četnost jejich poskytování.

Současně s Vámi vytvoříme individuální plán, jehož součástí bude sestavení osobního cíle, a začnete spolupracovat s pracovníkem (označovaným jako klíčový pracovník). Je to pracovník, který Vám bude blízký a bude napomáhat k naplnění Vašeho osobního cíle. Jestliže Vám klíčový pracovník nebude vyhovovat a naopak získáte důvěru k jinému pracovníkovi, sdělte to prosím sociální pracovníci nebo stávajícímu klíčovému pracovníkovi a dojde ke změně klíčového pracovníka. Prvními dny pobytu Vás budou provázet sociální pracovnice.

Poskytování sociálních služeb

O poskytování služeb je sepsána „Smlouva o poskytování sociálních služeb“ (dále jen smlouva), jejíž součástí je vše, na čem jste se při jejím sestavování dohodli. Vytvořením smlouvy je pověřena sociální pracovnice.

Poskytovatel vede dokumentaci, která obsahuje ošetrovatelskou dokumentaci, individuální plán s osobním cílem, plán poskytování péče, sociální anamnézu, podklady k vytvoření smlouvy a další záznamy vyplývající z řešení Vašich konkrétních potřeb (číslo OP, rodné číslo, a další). Dokumentace je Vám v plném rozsahu kdykoliv k nahlédnutí.

Úkony péče - bod c) a d) jsou hrazeny z příspěvku na péči. V případě, že nejste příjemcem příspěvku na péči a máte zájem o poskytování těchto služeb, jsou Vám poskytovány za úhradu dle ceníku fakultativních služeb.

Zprostředkování kontaktů se sociálním prostředím spočívá v seznamování s událostmi, které se dějí ve městě, uvedení kontaktů na prodejce, lékaře, lékárny, církve a další služby, které jsou ve městě poskytovány tak, abyste jich mohli využívat. Kontakty a provozní doby jsou uvedeny na nástěnkách na chodbách.

Sociálně terapeutická činnost a aktivizační činnost (viz. strana č. 13) probíhá formou skupinovou a individuální. Skupinové činnosti jsou vždy uvedeny

v programu na daný týden, který je umístěn na nástěnce. Činnosti jsou hrazeny z příspěvku na péči.

V případě pomoci s uplatňováním práv a oprávněných zájmů se jedná o činnosti, které spočívají v jednání s úřady (finanční, živnostenský úřad, exekutorský úřad, Česká správa sociálního zabezpečení, soudy, městské a obecní úřady, zdravotní pojišťovny), v zařizování občanského průkazu, řidičského průkazu, pasu, příspěvku na péči, mimořádných výhod pro těžce zdravotně postižené, reklamace, zajištění konzultace s právníkem a dalších náležitostí vyplývajících z vaší konkrétní potřeby. Formou pomoci je telefonická nebo elektronická komunikace, osobní asistence, zaslání písemné korespondence. Tyto služby jsou poskytovány bez úhrady.

.

Fakultativní služby

Mimo uvedené služby péče můžete využívat následující služby: poskytování individuální dopravu, rehabilitační služby, internet. Úhrada je stanovena dle platného ceníku, který je součástí tohoto průvodce a který je vyvěšen na nástěnkách.

V případě, že máte zájem o fakultativní službu, informujte o tom pracovníky DpS, kteří u Vás provádějí péči, nebo svého klíčového pracovníka.

Fakultativní služby není možné vždy provést okamžitě nebo ve Vámi požadovaném čase, proto je nutné informovat o potřebě služby včas. V případě poskytnutí individuální dopravy není vždy možné tuto službu zajistit vozidlem domova (jedná se především o daleké cesty nad 50 km v jednom směru). Proto domov využívá taxi služby, kde úhradu provádíte přímo s touto službou.

Ubytování

Domov má čtyři nadzemní podlaží.

V přízemí je umístěna kuchyně, jídelna, kantýna, ordinace lékaře, terapeutická místnost, prádelna a technické zázemí.

V prvním patře (2 nadzemním podlaží) je umístěna ošetrovna, centrální koupelna, kanceláře sociální pracovníce, vrchní sestry, ekonomických pracovníc a ředitele, knihovna, kuřárna, terasa a pokoje obyvatel.

Ve druhém patře jsou umístěny pokoje obyvatel a kancelář fyzioterapeutek.

Ve třetím patře jsou pokoje obyvatel, a kanceláře ergoterapeutek.

Budova je čtvercového půdorysu, atriová. Na východní a západní straně jsou umístěny výtahy a schodiště.

Na každém patře je denní místnost s televizí a kuchyňkou. Kuchyňka je vybavená kuchyňskou linkou, ledničkou, mikrovlnou troubou. V kuchyňce je po celý den uvařený čaj. V prvním patře je možno využívat kuřárnu, v knihovně je PC s připojením k internetu.

Mimo kuřárnu je v budově zakázáno kouřit.

Dále můžete využívat jídelnu, knihovnu, terasu, zahradu.

Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových a jednolůžkových pokojích, které se nacházejí v jedné bytové buňce se společným WC a sprchou. Součástí vybavení pokoje je polohovací postel s lůžkovinami (je možné mít vlastní lůžkoviny), noční stolek, skříň na osobní věci s vestavěným trezorem, židle, stůl, telefon (základní nastavení je volání v rámci budovy, v případě zájmu je možné změnit nastavení na volání do veřejné sítě). Dále je pokoj vybaven připojením k internetu, signalizačním zařízením pro přivolání pomoci, které je umístěno u lůžka, v předsíni, na WC a v koupelně. K pokoji dále náleží sklad pro uložení věcí, který je přístupný z chodby, tento sklad je určen pro celou bytovou jednotku, tedy pro tři obyvatele. Sklad není u pokojů v prvním patře a rohových pokojů.

Osobní prádlo, které si přinesete s sebou z domova, je důležité označit tak, aby nedošlo k jeho záměně při praní – tuto službu poskytnou pracovníce prádelny zdarma. Ošetřující pracovníci vyhotoví písemný seznam osobních věcí, které chcete evidovat.

Pokoj si můžete vybavit vlastními věcmi dle vašeho uvážení (květiny, TV, obrazy, nábytek atd.).

Zásahy do nábytku, který je majetkem DpS je zakázáno provádět. Jestliže potřebujete např. přemístit nábytek, změnit uspořádání pokoje, informujte o tom pracovníky nebo údržbáře (tel. 208), který Vám pomůže změnu realizovat.

V případě umístění TV a rozhlasového přijímače na pokoji je důležitý souhlas druhého spolubydlícího, jestliže se jedná o dvoulůžkový pokoj. Současně máte povinnost hradit koncesionářské poplatky.

Lékařská a ošetřovatelská péče v domově

V DpS je poskytována nepřetržitá ošetřovatelská péče zdravotními sestrami. Lékařskou péči zajišťuje praktický lékař obyvatele. Každý si můžete ponechat svého lékaře, za kterým budete dojíždět, nebo Vás bude dle potřeby navštěvovat. V budově domova ordinuje MUDr. Jirousová, ke které se můžete v případě zájmu přeregistrovat – s tím Vám pomůže zdravotní sestra. Dále nepravidelně (dle potřeb) ordinují odborní lékaři (psychiatr, neurolog, ortoped), kteří do DpS docházejí v předem sjednaných termínech. O termínu jejich návštěv Vás včas bude informovat zdravotní sestra. Ošetřovatelská a rehabilitační péče je poskytována na základě indikace ošetřujícího lékaře včetně rehabilitační péče. V případě zájmu o rehabilitační péči mimo indikaci lékaře je tato péče hrazena z příspěvku na péči osobám ve 3. a 4. stupni závislosti, nebo je poskytována jako fakultativní služba (viz. strana č.6).

V DpS je poskytována rehabilitační péče v rozsahu základní léčebné tělesné výchovy a fyzikální terapie. V případě potřeby specializované rehabilitační

péče je péče poskytována ve specializovaných rehabilitačních zařízeních (péče není hrazena z příspěvku na péči). V případě poskytnutí dopravy do těchto zařízení se jedná o fakultativní službu (viz. strana č. 6)

Předepsané léky jsou hromadně objednávány v lékárně, nebo jsou vyzvedávány Vámi osobně (dle Vašeho rozhodnutí).

Pokud dojde ke změně zdravotního stavu, nebo hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, bude o této skutečnosti včas informována osoba uvedená ve smlouvě.

Úklid

Všechny pokoje a veřejné prostory jsou pravidelně uklízeny a dezinfikovány dle dezinfekčního řádu.

Stravování

Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravování ve spolupráci s nutriční asistentkou (která jednotlivá jídla upravuje dle požadovaných diet) a zástupci z řad obyvatel. Strava je podávána v jídelně nebo je dovážena na pokoj. Sami rozhodujete, kde se chcete stravovat. Tuto skutečnost je nutné sdělit ošetřujícím pracovníkům, aby Vám stravu mohli zajistit.

K obědu se připravují tři druhy jídel – hlavní jídlo, dietní úprava a vegetariánské jídlo. Výběr jídel probíhá vždy týden dopředu. Pracovníci domova Vás navštíví a spolu provedete výběr jídel na následující týden.

Výdej stravy probíhá v následujícím časovém rozvrhu:

Snídaně od 7:30 hod. do 9:00 hod.

Oběd od 11:30 hod. do 13:00 hod.

Večeře od 17:00 hod. do 18:00 hod.

V případě, že si chcete určité jídlo odhlásit nebo naopak přihlásit (i pro své příbuzné a návštěvy), oznamte to ošetřujícím pracovníkům nejpozději dva dny předem a oni provedou odhlášení nebo přihlášení u vedoucí kuchyně. Nebo to můžete provést sami u vedoucí kuchyně na tel. 215.

Doba klidu

Doba nočního klidu je od 22:00 do 6:00 hod. Během nočního klidu nejste rušeni, s výjimkou ošetřovatelských úkonů, podávání léků nebo nutných kontrol zdravotního stavu indikovaného ošetřujícím lékařem. Během nočního klidu musíte také omezit činnosti, kterými byste rušili ostatní spolubydlící.

Návštěvy

Návštěvní doba není limitována. Doporučují se však návštěvy v době, kdy nejsou rušeni ostatní obyvatelé. Vždy by mělo docházet k co nejmenšímu omezení soukromí ostatních obyvatel. V případě návštěvy v době nočního klidu, je vhodné použít společenskou místnost. Pro vstup do domova v době, kdy jsou hlavní dveře uzamčeny, slouží zvonek u hlavního vchodu domova, který návštěvu spojí s místností pro pracovníky ve službě, kteří dveře otevřou.

Uzamknutí budovy

V době od 21:00 do 5:30 hod. je hlavní vchod budovy uzamknut. V případě návštěv mimo tuto dobu je nutno použít videotelefonu u hlavního vchodu. Vy jste spolu s klíčem od pokoje obdrželi také klíč od bočního vchodu (vpravo od hlavního vchodu). Klíče od pokoje, bočního vchodu nebo trezoru je zakázáno předávat třetí osobě, aby nedošlo k jejich případnému zneužití.

Kulturní a zájmová činnost

Pravidelně jsou pořádány kulturní akce, na které jsou zváni všichni obyvatelé, jejich rodinní příslušníci a známí. Součástí jsou zábavy s živou hudbou, výlety mikrobusem, muzikoterapie, canisterapie, filmový klub, poslech vážné hudby, kreativní techniky, plavání, sportovní činnosti, apod. Každý pracovní den

probíhá terapeutický program. Plánované terapeutické aktivity jsou hrazeny z příspěvku na péči u osob ve 2 – 4 stupni závislosti.

Výbor obyvatel

Prostřednictvím volených zástupců máte možnost zasahovat do činnosti DpS. Výbor obyvatel se s vedením DpS schází minimálně jednou ročně nebo okamžitě, nastane-li taková situace, která vyžaduje okamžité řešení (rozhoduje výbor).

Výbor je volen na dobu jednoho roku.

Úschova cenných věcí

DpS přebírá v nutných případech, kdy nemůže tuto službu zajistit rodina do úschovy cenné věci, peněžní hotovost, osobní doklady a vkladní knížky obyvatele. Cenné věci převzaté do úschovy jsou řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna a uschovány v trezoru DpS.

V domově si můžete nechat zřídit také depozitní účet, na který vkládáte svoji hotovost a současně se můžete domluvit na úhradě určitých nákladů (úhrady léků, pedikúry,.....) – založení účtu a jeho vedení je upraveno ve smlouvě. Vedení účtu je stejné jako na bankovním účtu, příjmy a výdaje probíhají na základě vašeho rozhodnutí potvrzeného podpisem na depozitním listu, na kterém jsou příjmy a výdaje vedeny. Depozitní účty vede sociální pracovnice (tel. 216), se kterou se domluvíte na vkladech i výdajích, které potřebujete provést.

V DpS si můžete dále nechat uložit občanský průkaz a kartičku zdravotní pojišťovny, tyto skutečnosti jsou upraveny ve smlouvě.

Poštovní zásilky a nákupy

Poštovní zásilky pro obyvatele DPS jsou doručovány v každý pracovní den na recepci domova a obyvatelům je neprodleně v ten samý den předává pracovníce recepce nebo sociální pracovníce.

Jestliže potřebujete jet na nákup nebo vyřídit své záležitosti mimo DpS, sjednejte si dopravu (jako fakultativní službu- viz. strana 5). Pravidelné nákupy jsou prováděny jednou týdně dle vašich požadavků, nákupu se můžete zúčastnit osobně, tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Pobyt obyvatele mimo DpS

V případě pobytu mimo domov musíte tuto skutečnost předem oznámit ošetřujícím pracovníkům alespoň dva dny před plánovaným odchodem (z důvodu včasného odhlášení stravy). V opačném případě není možné stravu odhlásit a nemáte nárok na vrácení peněz za neodhlášenou stravu.

Obyvatel, který byl neplánovaně hospitalizován, se považuje vždy za předem odhlášeného.

Během pobytu mimo DpS je třeba dbát na to, abyste měli u sebe předepsané léky s upřesněním denního dávkování, aby nedošlo k narušení případné léčby. Kartičku zdravotní pojišťovny a občanský průkaz (jestliže je máte uložené u pracovníků DpS).

Vyúčtování úhrady při pobytu mimo DpS

Pokud máte uhrazen pobyt za kalendářní měsíc, ve kterém jste byl jeden či více dní mimo domov, je Vám vrácena za každý takový celý kalendářní den předem oznámeného pobytu mimo domov částka za neodebranou stravu a příslušná část příspěvku na péči.

Částka za odhlášenou stravu a příspěvku na péči, je vrácena do 15. dne následujícího měsíce.

Chov domácích zvířat

V DpS je možné chovat drobná domácí zvířata (hlodavce, rybičky, želvy, atd.), v případě pobytu na dvouúžkovém pokoji je nutný souhlas spolubydlícího. Případně je možné umístit chovaná zvířata v jiném místě. Vždy je však nutné tuto skutečnost zapracovat do smlouvy a zavázat příbuzné či blízké k pomoci při péči o zvířata v době vaší nepřítomnosti, nebo když Vám to zdravotní stav nedovoluje. Zvířata musí být vždy očkováná a splňovat veterinární požadavky pro jejich chov. V domově není dovoleno chovat kočky a psy, ve výjimečných případech však lze chovat i je – důležitým faktorem je Vaše schopnost starat se o chované zvíře. Jestliže se rozhodnete takové zvíře chovat, je přivolán specialista pro výcvik a chov zvířat, který prověří jeho schopnost žít v kolektivu, jeho základní poslušnost a ovladatelnost a stanoví příslušná rizika. Jeho doporučením se poskytovatel řídí.

V případě asistenčních zvířat je jejich pobyt v domově povolen.

V domově je chována kočka, zakrslý králík, andulky, osmák degu a rybičky. Domov má vlastního canisterapeutického psa, jsou pořádány pravidelné canisterapie (terapie se psy), doporučují se návštěvy se psy.

Vždy je nutné zajistit, aby nedocházelo k volnému pohybu zvířat po objektu domova.

Odpovědnost za škodu

Pokud Vám vznikne škoda v souvislosti s pobytem v DpS, ohlaste tuto skutečnost kterémukoliv zaměstnanci, který o tom vyrozumí svého nadřízeného. Pokud vznikne Vaším jednáním škoda na majetku DpS, ohlaste tuto skutečnosti pracovníkům, aby mohlo dojít k likvidaci škody.

Připomínky, náměty, stížnosti

Stížnosti, připomínky nebo náměty k poskytovaným službám můžete oznámit kterémukoliv zaměstnanci (sociální pracovníci, vrchní sestře, řediteli DpS, zdravotní sestře, pečovatelkám, klíčovému pracovníkovi). Ten, komu byla informace sdělena, ji předá k řešení svému nadřízenému, jestliže ji sám na místě nevyřeší. V opačném případě Vás klíčový pracovník informuje o způsobu řešení.

Stížnost lze také podat písemnou formou, na tuto stížnost obdržíte písemné vyjádření o způsobu řešení do 1 měsíce od podání stížnosti.

Na každém patře je k dispozici schránka, kam můžete vhazovat svoje připomínky, návrhy, stížnosti.

V případě, že nejste spokojeni s řešením stížnosti, je písemná stížnost podstoupena na odbor zdravotnictví a sociálních věcí Městského úřadu ve Veselí nad Lužnicí, náměstí T.G. Masaryka 26, tel. 381 548 150.

Práva uživatelů

- Uživatel má právo na nezávislý způsob života.
- Uživatel má právo na to, aby určoval zakázku (například rozhodoval o tom, které z nabízených služeb chce využívat) a sám si zvolil tempo a postup při naplňování zakázky.
- Uživatel má právo, aby jeho zakázka byla zpracována písemně (individuální plán).
- Uživatel má právo získat od pracovníka všechny informace, které se týkají naplňování jeho zakázky v rámci rehabilitačního procesu.
- Uživatel má právo znát jména osob, které s ním pracují na naplňování zakázky.
- Uživatel má právo znát jména všech osob, které mají přístup k jeho dokumentaci.
- Uživatel má právo si stěžovat na pracovníky a kvalitu služeb.
- Uživatel má právo odmítnout nabízené služby nebo pracovníka, který s ním pracuje na zakázce.

Principy poskytovaných služeb

- Princip vhodnosti – ne každá péče je vhodná, péče musí odpovídat potřebě.
- Princip intimity – intimita je jednou ze základních potřeb člověka, u nikoho a nikým nesmí být porušena.
- Princip důstojnosti – důstojnost je dána každému člověku a nikdo nemá právo ji omezovat.
- Princip zvyklosti – umožnit, aby obyvatel co nejméně měnil své zvyky.
- Princip důvěry – mezi poskytovatelem a uživatelem je budován vztah založený na vzájemné důvěře, uživatele vnímáme jako našeho výjimečného partnera.

Základní činnosti zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

b) poskytnutí stravy:

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám

dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
4. pomoc při podávání jídla a pití,
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

g) aktivizační činnosti:

1. volnočasové a zájmové aktivity,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Adresa domova
Domov pro seniory
K Zastávce 647
39181 Veselí nad Lužnicí

Tel. číslo 381 209 ...

Číslo na Váš pokoj 381 209 ...

Ředitel 200, mobil 606 612 989

Recepce 211

Ošetřovna 210

Vrchní sestra 212, mobil 723 744 170

Sociální pracovnice 216, mobil 725 519 344, 728702364

Terapeuti 213

Údržbář 208

Ekonomický úsek 201, 202

Vedoucí kuchyně 215

Bílý Kruh bezpečí 257 317 110

Městský úřad - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

381 548 150

Krajský úřad – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

386 720 600

Ombudsman – Veřejný ochránce práv,

542 542 888