

## **ODPOVĚDI NA NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY ŽADATELŮ, KLIENTŮ, RODIN**

Tyto stručné odpovědi slouží žadateli o službu a jeho rodině, aby se co nejrychleji zorientoval v tom, co naše služba nabízí, co od ní očekávat a zda je právě naše služba to, co žadatel hledá. Jedná se o nejčastější dotazy, jež nám žadatelé o službu pokládají a jež za dobu naší praxe registrujeme. Pokud zde odpověď na váš dotaz nenaleznete, obraťte se s dotazem na naše sociální pracovníky (viz. kontakty).

### **NÁSTUP DO DOMOVA**

#### **1. MOHU ŽÁDOST O VAŠI SLUŽBU ZASLAT I ELEKTRONICKY?**

Ano, v případě, že budete mít žádost do Domova seniorů Havířov řádně vyplněnou, podepsanou žadatelem či jeho zákonným zástupcem, budete mít vyplněno vyjádření lékaře, je možné celou žádost naskenovat a zaslat na e-mailem vedoucí sociálního útvaru či některé ze sociálních pracovníků, jež naleznete v kontaktech.

#### **2. MUSÍ BÝT VYJÁDŘENÍ LÉKAŘE DOLOŽENO NA VAŠEM FORMULÁŘI?**

Nemusí, žadatelé o sociální službu dokládají svůj zdravotní stav na našem formuláři, jež je součástí žádosti, či na jiném formuláři jeho ošetřujícího lékaře. Mnohdy se rovněž jedná o různé formy propouštěcích zpráv z nemocnic. Nicméně lékařská zpráva musí dokládat komplexní zdravotní stav žadatele.

#### **3. MOHU SI VYBRAT UMÍSTĚNÍ NA STŘEDISKO HELIOS ČI LUNA?**

Ne, na základě vámi doložené lékařské zprávy posoudí ředitel organizace DSH, zda jste cílovou skupinou střediska Luna či střediska Helios. Na základě tohoto posouzení je vaše žádost následně vedena na jednom z těchto středisek. Nelze mít u nás podané dvě žádosti. Žádost může být převedena i po nějaké době v průběhu její evidence na základě změny zdravotního stavu žadatele, případně na základě provedení sociálního šetření. Středisko Helios poskytuje služby domova se zvláštním režimem, středisko Luna poskytuje služby domova pro seniory. Komu je služba určena, je blíže popsáno na našich webových stránkách v základních informacích.

#### **4. PROBÍHÁ PŘIJETÍ DO DOMOVA DLE POŘADNÍKU?**

Ne, neexistuje žádný pořadník pro přijetí do Domova. Nezáleží na době podání žádosti. Posuzuje se vždy individuálně každá žádost a potřebnost žadatele. Kdy jsou primárně do Domova přijímáni žadatele, kteří s ohledem na nepříznivý zdravotní stav a odkázanost na péči potřebují umístit.

## **5. KDY BUDU PŘIJATÝ?**

Toto nelze jednoznačně říci. Roli hraje řada faktorů: váš věk, zdravotní stav, odkázanost na péči, rodinné zázemí, stávající bytové podmínky, nemožnost využití terénních služeb apod.. Toto vše zjišťují sociální pracovníci na sociálním šetření v okamžiku, kdy si k nám podáte žádost či ji urgujete. Průměrná čekací lhůta může být 1-2 roky.

## **6. JE PODMÍNKOU PRO PŘIJETÍ DO DOMOVA OČKOVÁNÍ KLIENTA (COVID-19, CHŘIPKA...)?**

Ne, není podmínkou, nicméně je doporučujeme. Očkování proti chřipce je každoročně realizováno v Domově přes ošetřujícího lékaře.

## **7. MUSÍM MÍT TRVALÝ POBYT V HAVÍŘOVĚ, KDYŽ CHCI BÝT PŘIJATÝ?**

Ne, nemusíte, nicméně s ohledem na množství žádostí a skutečnost, že jsme příspěvkovou organizací města, přijímáme zejména žadatele s trvalým pobytem v Havířově a přilehlém okolí. Současně doporučujeme podání žádostí o přijetí do více Domovů.

## **8. URYCHLÍM POSKYTNUTÍM DARU PŘIJETÍ DO DOMOVA?**

Ne, dary jako podmínku přijetí do Domova nebereme. Klademe důraz na sociální potřebnost, zdravotní stav, volná místa.

## **9. PŘIJÍMÁTE KLIENTY S DEMENCÍ NA STŘEDISKO LUNA?**

Naše středisko není specializováno na péči o klienty s demencí. Vzhledem k tomu, že syndrom demence se často přidružuje k dalším nemocem stáří, nevylučujeme pobyt takového klienta v našem Domově, kdy jsme schopni zajistit péči o klienty s lehkou demencí. Klientům s těžší formou demence zajišťuje péči středisko Helios jako Domov se zvláštním režimem.

## **10. PŘIJÍMÁTE KLIENTY UPOUTANÉ NA LŮŽKO?**

Ano, domov primárně poskytuje péči osobám, jež jsou plně odkázány na péči druhé osoby, pokud je zdravotní stav stabilizován.

## **11. ZAPOČÍTÁVÁ SE PŘÍSPĚVEK NA PÉČI DO ÚHRADY ZA BYDLENÍ A STRAVU?**

Ne, ze zákona nelze příspěvek na péči zahrnout do platby za bydlení a stravu.

## **12. PO KOLIKA LIDECH JSOU KLIENTI NA POKOJÍCH?**

Každý klient má svůj vlastní pokoj, vedle na pokoji má souseda/sousedku. Společnou mají kuchyňku a sociální zařízení (WC, sprcha).

## **13. MŮŽEME SI VYBRAT, JAKÝ POKOJ CHCEME?**

Nikoliv, nabídneme vám pokoj, který máme aktuálně volný. Po nástupu je možné podat písemnou žádost u sociální pracovnice na případnou výměnu pokoje. Vycházíme vstříc, pokud nám to umožňují provozní podmínky, kdy nelze garantovat dobu přestěhování.

## **14. MAJÍ VŠECHNY POKOJE BALKON? LIŠÍ SE CENA?**

Ne, některé pokoje mají balkon, některé terasu, některé jsou bez terasy/bez balkonu. Některé pokoje jsou větší, menší. Cena je u všech pokojů totožná. Výjimku činí garsonky (jednolůžkové pokoje se samostatným sociálním zařízením a kuchyňským koutem), tyto jsou dražší. O garsonku lze žádat písemnou žádostí až po nástupu do Domova u sociální pracovnice. Počet garsonek je omezen.

## **15. MOHU SI PŘINĚST DO DOMOVA SVŮJ NÁBYTEK, KOBEREČ?**

Ne, nábytek je náš. Klient si přináší do Domova pouze věci osobní potřeby (obrázky, knihy, květiny, nádobí, lampičku, dekorace, ...) a spotřebiče (TV, lednice (malá), mikrovlnka, rychlovarná konvice...). Koberce nejsou povoleny z bezpečnostních a hygienických důvodů. Klient si sebou bere věci, které má rád, na které je zvyklý (oblíbený hrnek, oblíbené povlečení, fotografie, ubrus...). Seznam doporučených věcí předává sociální pracovnice před nástupem do Domova.

## **16. JE NA POKOJI TV?**

Ne, klient si bere svoji TV + případně set-box, pokud je třeba. Doporučujeme zakoupit držák na TV k ukotvení do zdi z bezpečnostních důvodů.

## **POBYT V DOMOVĚ - PROVOZ**

## **17. JAK JSOU POVOLENY NÁVŠTĚVY V DOMOVĚ?**

Neomezeně 7 dní v týdnu, kdy dodržujeme noční klid. Z tohoto důvodu je vhodné vaše člena rodiny navštívit v době mezi 8 – 20 h. Domov je ve večerních a nočních hodinách uzamčen z důvodu bezpečnosti. Návštěvní hodiny mohou být omezeny či zakázány nařízením ředitele organizace z hygienických a epidemiologických důvodů.

## **18. MÁTE NÁVŠTĚVNÍ POKOJ, POKUD PŘIJEDU Z DALEKA? MOHU V DOMOVĚ PŘESPAT?**

Ne, ubytování si musíte zajistit individuálně mimo objekt Domova.

## **19. MOHU VSTUPOVAT DO DOMOVA SE PSEM ČI JINÝM ZVÍŘETEM?**

Vstup se psem či jiným zvířetem je možný pouze s písemným souhlasem ředitele organizace. Je nutné podat písemnou žádost s vašimi identifikačními údaji, označením osoby, za kterou do Domova docházíte, tuto žádost podáváte ke schválení řediteli organizace prostřednictvím vedoucí sociálního útvaru či sociálního pracovníka.

## **20. MŮŽE MAMINKA/TATÍNEK OPOUŠTĚT DOMOV?**

Ano, uživatelé se mohou volně pohybovat po Domově i mimo něj dle jejich možností a schopností. Pokud uživatel opouští Domov mimo areál, je vhodné toto nahlásit na recepci z bezpečnostních důvodů. Pokud si maminku/tatínka berete domů na den či více, je nutné toto nahlásit zdravotnímu útvaru opět z bezpečnostních důvodů, odhlášky stravy a zajištění léků.

## **POBYT V DOMOVĚ - ÚHRADY**

### **21. PROČ MAMINKA/TATÍNEK HRADÍ ÚHRADU ZA POBYT, KDYŽ BYL CELÝ MĚSÍC HOSPITALIZOVÁN V NEMOCNICI?**

Jedná se o zcela běžný smluvní, nájemní vztah, kdy si pronajímáte měsíčně za úplatu pokoj v Domově. Stejně tak jako v bytě hradíte měsíční nájem bytové společnosti, tak platíte nájem u nás bez ohledu na skutečnost, kolik dní v měsíci pokoj užíváte.

### **22. PROČ SE NEVRACÍ CELÁ ČÁSTKA ZA STRAVU, KDYŽ MAMINKA/TATÍNEK NEODEBERE OBĚD/VEČEŘI/SNÍDANI?**

Podpisem Smlouvy přijímá klient/opatrovník smluvní podmínky poskytovatele služby. Kdy je stanoveno, že klientům vracíme z odhlášené stravy následující měsíc částku nákladů na suroviny, kdy režijní náklady zůstávají Domovu. Režijní náklady zahrnují plat kuchařů, energie, odpisy kuchyňského vybavení, apod.. Tyto náklady jsou rozpočítány na celý rok a pro všechny uživatele. Kdy i přesto, že si někteří klienti zruší oběd/večeři apod., musí kuchyň i nadále být v provozu a fungovat, nelze propustit ze dne na den kuchaře, vařit na jedné plotýnce, apod..

### **23. PROČ SI MUSÍ MAMINKA/TATÍNEK DOKUPOVAT INKO POMŮCKY, LÉKY, KDYŽ VÁM PLATÍ TOLIK PENĚZ?**

Klient nám platí částku za bydlení a stravu, případně doplňkové služby, jako je např. internet, telefonní hovory z pevné linky, apod.. Příspěvkem na péči jsou hrazeny náklady poskytované péče. Ostatní náklady, které uživatel má a tyto by měl i doma, si hradí sám (léky, hygiena, inko pomůcky...). Inko pomůcky jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, nicméně se určitou měrou finančně podílí i klient, což není záležitost domova, nýbrž zdravotních pojišťoven a schválených úhradových vyhlášek.

## **POBYT V DOMOVĚ - PÉČE**

### **24. JE V DOMOVĚ LÉKAŘ?**

Ano, nicméně zde není 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. Smluvní lékař dojíždí do Domova 2x týdně. Zdravotní péče je rovněž zajištěna přes rychlou záchrannou službu. 24 hodin denně jsou v Domově zdravotní sestry a pečovatelky.

### **25. BUDE MAMINKA/TATÍNEK KAŽDÝ DEN VYVÁŽEN NA NĚJAKÉ AKTIVITY A ZAPOJOVÁN DO DĚNÍ V DOMOVĚ?**

Nabízíme širokou škálu volnočasových činností. Uživatelům jsou tyto činnosti nabízeny a mají možnost volby, zda se chtějí účastnit či nikoliv. Současně záleží na jejich dlouhodobém či aktuálním zdravotním stavu, kdy ne vše je vhodné pro každého. Z tohoto důvodu nabízíme jak skupinové tak individuální aktivity.

### **26. BUDE MÍT MAMINKA/TATÍNEK STÁLE STEJNOU PEČOVATELKU, SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, FYZIOTERAPEUTKU, APOD.?**

Personál v Domově je rozdělen dle traktů a pater, tudíž o vaši maminku či tatínka bude pečovat relativně stejná skupina pracovníků. Nicméně i pracovníci jsou lidi, jež mají své nemoci, pečují o své blízké, mají dovolenou apod.. Z tohoto důvodu je nutné brát na vědomí, že může z organizačních důvodů dojít k dočasné či trvalé obměně personálu (odchod z práce, nábor nových zaměstnanců).

### **27. DÁVÁTE U VÁS ZDARMA HYGIENICKÉ POMŮCKY/PROSTŘEDKY?**

Ne, vše si musí uživatel zajistit na své náklady.

## **28. PROVÁDÍTE DOPROVODY K LÉKAŘI?**

Ano, pokud je to nezbytné s ohledem na zdravotní stav uživatele, kdy rodina či osoba blízká není schopna doprovod zajistit. V Domově nemáme vyčleněného pracovníka na doprovody, jedná se o pracovníka přímé obslužné péče, který pokud doprovází uživatele k lékaři na několik hodin, musí stávající personál v Domově fungovat v omezeném režimu. Rovněž i z praxe víme, že jsou klienti u lékaře klidnější, pokud mají podporu někoho blízkého.

## **29. PŘEJI SI, ABY VEŠKERÉ ZÁLEŽITOSTI OHLEDNĚ MAMINKY/TATÍNKA ŘEŠIL PERSONÁL SE MNOU.**

Partnerem pro poskytování naší služby je vždy uživatel. Ten rozhoduje o tom, jakým způsobem je mu služba poskytována (např. co si přeje koupit, zda si chce vybrat peníze, jaké akce se bude nebo nebude účastnit, jak mu bude chodit důchod, s čím potřebuje či nepotřebuje pomoci, apod.). I když se rodině může jevit, že toto rozhodnutí není vhodné či si oni přejí něco jiného, je pro nás primární zájem a přání klienta. Rozhoduje tedy vždy klient, klient je pro nás partnerem, pokud nemá výslovně soudem ustanoveného opatrovníka.

## **30. PROČ NEPOSKYTUJETE SLUŽBY JAK V NEMOCNICI?**

Nejsme zdravotnické zařízení, nýbrž sociální služba. Pracují u nás zdravotní sestry, nicméně tyto poskytují zdravotní péči naordinovanou lékařem. Pokud chcete konzultovat nastavenou léčbu, medikaci apod., je nutné toto vždy řešit s ošetřujícím lékařem, nikoliv sestrou, pečovatelkou či jiným personálem.

## **31. PROČ JSTE MI NEDALI VĚDĚT, ŽE MAMINKA/TATÍNEK BYL ODVEZEN DO NEMOCNICE? KDO INFORMUJE O ÚMRTÍ NEMOCNICE NEBO VY?**

Rodinu (uvedenou kontaktní osobu) informujeme až v okamžiku, kdy nám nemocnice potvrdí, že klient zůstává hospitalizován v nemocnici. Do té doby neinformujeme o hospitalizaci, jelikož nám mnohdy po prvotním ošetření, vrací nemocnice klienta zpět. Pokud dochází k úmrtí klienta v nemocničním zařízení v rámci hospitalizace, je povinností zdravotnického zařízení (nemocnice) informovat kontaktní osobu o úmrtí (zdravotnické zařízení má kompetentní informace o úmrtí – čas, příčina, další postup). Kontakt na danou osobu předáváme zdravotnické službě při převozu.

## **32. PROČ JSTE MI NEDALI VĚDĚT, ŽE SE U MAMINKY/TATÍNKA ZMĚNIL ZDRAVOTNÍ STAV A DALI JSTE VĚDĚT POUZE SESTRĚ/BRATROVI?**

V případě změny zdravotního stavu či hlášení jakýchkoliv jiných situací je pro nás stěžejní předat informaci kontaktní osobě, kterou nám nahlásil klient či rodina (tyto kontaktní osoby dávají souhlas se zpracováním jejich osobních údajů – GDPR). Není naší povinností kontaktovat všechny uvedené osoby (někteří klienti mají nahlášeny i 3-4 kontaktní osoby). Zároveň vycházíme z toho, že si rodina informace předá, kdy nezjišťujeme poměry a výměnu informací v rodině. Naše informační povinnost

je splněna tím, že informaci předáme jedné osobě, pokud se této nemůžeme dovolat, zkusíme volat jiné kontaktní osobě v seznamu. Rodiny informujeme v případě hospitalizace, v okamžiku, kdy nám je nemocnicí hospitalizace potvrzena, v případě pádu uživatele, příp. v případě terminálního stádia.

### **33. ZDRAVOTNÍ STAV MAMINKY/TATÍNKA SE PO NÁSTUPU DO DOMOVA ZMĚNIL, JE VÍCE PASIVNÍ, BEZ ENERGIE, NIC JI/HO NETĚŠÍ? JAK JE TO MOŽNÉ?**

Nástupem do Domova se rapidně mění životní situace klienta. Je to výrazná změna v jeho životě, která může fungovat jako stresor. Klient je v novém prostředí, obklopen novými lidmi, dochází ke změně režimu...na toto všechno si maminka/tatínek musí zvyknout. Někomu to nečiní problémy, někomu to trvá chvíli, někomu déle a naopak někdo má celkový problém s adaptací na nové prostředí, byť se personál i rodina sebevíc snaží. Z tohoto důvodu máme 3 měsíce po nástupu adaptační dobu, kdy nedochází v tomto období ke změně trvalého pobytu, kdy klient má možnost odstoupit od smlouvy a vrátit se zpět do domácího prostředí.

### **34. PROČ PLATÍ MAMINKA/TATÍNEK TAK HODNĚ ZA NÁKUPY V BUFETU?**

Nákupy zajišťují pracovníci přímé obslužné péče (pečovatelky/pečovatelé) na základě přání klienta či na základě zhodnocení toho, co klientovi chybí (šampon, toaletní papír, minerálky apod.), pokud toto není klient schopen vyjádřit sám. Bufet je soukromá provozovna, která není spravována ani řízena Domovem. Jedná se o soukromníka, který si stanovuje ceny, kdy je nutné brát v potaz, že se nejedná o velkoobchod. Ceny jsou tudíž jiné a současně je nabídka omezená. Vy jako rodina máte pochopitelně možnost zajišťovat nákupy mimo Domov, z levnějších zdrojů. Není v možnostech Domova, aby pracovníci objížděli, obcházeli v pracovní době obchody a nakupovali klientům mimo Domov. Po pracovní době má každý své osobní volno. V případě, že si klient přeje, aby mu nákupy zajišťovala rodina, nahlaste prosím toto přímé péči, kdy se již s nimi domluvíte na konkrétním postupu.

### **35. VOLÁM VEČER, O VÍKENDU SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, AKTIVIZAČNÍ PRACOVNÍCI A NEMOHU SE DOVOLAT?**

I přesto, že Domov funguje v nepřetržitém režimu 24 h denně, 7 dní v týdnu, má i personál své osobní volno. V Domově funguje v nepřetržitém režimu tým zdravotních sester a pracovníků přímé obslužné péče (pečovatelky, pečovatelé). Ostatní personál pracuje v průběhu pracovního týdne od pondělí do pátku v běžné pracovní době. V případě potřeby volejte pondělí - pátek cca do 15.00 h. Jinak volejte na sesternu, recepci, která vás vždy odkáže na pověřenou osobou.

**36. MAMINCE/TATÍNKOVI SE NELZE DOVOLAT. MÁ OPĚT VYPNUTÝ MOBILNÍ TELEFON  
A NIKDO SI TOHO NEVŠIML.**

Personál Domova pečuje denně o 184 klientů, kdy je pro nás stěžejní zajištění základních životních potřeb (stravování, pitný režim, hygiena, polohování apod.). Není vždy v možnostech a schopnostech personálu, aby byli vždy všímaví a zjistili nedostupnost mobilního telefonu.

**37. PROČ VOLÁTE RODINĚ, KDYŽ JE TŘEBA NĚCO ZAJISTIT, VYŘÍDIT, SEHNAT, KDYŽ  
MÁTE V DOMOVĚ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY, PEČOVATELKY, SESTRY, AŽ SE  
POSTARAJÍ TITO, KDYŽ TO JE JEJICH PRÁCE.**

Přijetím klienta do Domova se rodina nezbavuje zodpovědnosti za maminku/tatínka. Domov nesupluje rodinu a není náhražkou rodiny. V maximální možné míře se snažíme spolupracovat s rodinou a klientem, podporovat a uchovávat zdravé rodinné vazby mezi nimi. Spolupráce s rodinou je ku prospěchu klienta, k jeho psychické a zdravotní pohodě. Není povinností zaměstnanců vykonávat všechny záležitosti, jež zasahují do osobní sféry klienta a jež má možnost rodina vyřídit sama (opatrovnictví, plné moci, doprovody do banky, zrušení účtu, závěti, vdovské důchody, změny mobilních operátorů, soudní spory, apod.).



**Domov seniorů Havířov**

příspěvková organizace

J. Seiferta 14/1530

**středisko Helios, tel.: 596 810 061**

J. Seiferta 14/1530, Havířov - Město

**středisko Luna, tel.: 596 810 601**

**Číslo účtu:**

**1664944359/0800**

sekretariat@dshavirov.cz