# Informace pro rodinné a blízké příslušníky osob, které nastupují do domova pro seniory

Vážená paní, vážený pane,

Váš blízký se stal uživatelem Domova pro seniory Nová slunečnice (dále jen DNS). Je samozřejmé, že se jedná o náročný životní přechod, jak pro něj, tak pro Vás. Proto jsme připravili tuto informační brožuru, ve které naleznete základní přehled zkušeností, o které bychom se s Vámi chtěli podělit, abychom Vám toto náročné období ulehčili.

Proces přivykání na život v domově pro seniory můžete výrazně ovlivnit tím, jaké informace Vaší blízké osobě poskytnete. Naprosto nevhodné je cílené zamlčení pravdy o účelu pobytu v domově pro seniory. Například že jde o dočasný rehabilitační pobyt na přechodnou dobu, po které opět uživatel/ka půjde domů. Senior/ka pak napne všechny síly ve snaze zlepšit svůj tělesný stav. Intenzivně cvičí a prožívá napjaté očekávání. Když toto úsilí vyznívá do ztracena, zlost a zklamání z tohoto podvodu se pak nejčastěji obrací vůči personálu Domova, což následně vede k dalšímu narušování pohody uživatele/ky. Naším cílem je, aby se u nás lidé cítili dobře a komfortně. A k tomu potřebujeme Vaši spolupráci. I přesto, že je to obtížné, v tomto aspektu je třeba říkat pravdu.

Budeme moc rádi, když se s námi podělíte o zkušenosti s tím, co mají Vaši blízcí rádi, přinesete alba s fotografiemi, pravidelnými návštěvami a zájmem i dalších členů rodiny v tomto přechodovém období vašeho blízkého podpoříte. My zajistíme běžnou denní péči, podávání léků, pomoc s úkony sebeobsluhy (je-li to třeba), stravu - zkrátka kvalitní servis. Pocit radosti ze setkání s rodinou, blízké vztahy a uspokojení citových potřeb bez Vás však zabezpečit nemůžeme.

Pro seniora/ku je kontakt s Vámi nejen na začátku, ale i po celou dobu pobytu klíčový. A zejména v počátečním adaptačním období Vás potřebuje více, než kdy jindy. Není-li to ve Vašich možnostech (např. když žijete v zahraničí), po domluvě s personálem lze zařídit spojení e-mailem či přes Skype.

Návštěvní hodiny máme každý den. Po dohodě s pracovníky oddělení Vám rádi umožníme navštívit Vašeho blízkého i mimo tuto dobu. Pobyt u nás neznamená, že Vašeho blízkého nemůžete vzít např. na nedělní oběd či si s ním vyjet na výlet. Vše je možné po předchozí dohodě s personálem. Rádi Vám všechny potřebné náležitosti vysvětlíme.

Ocenili bychom, pokud byste byli schopni, v případě potřeby, zajistit doprovod Vašeho blízkého do zdravotnických zařízení a k lékařům mimo DNS. Ve spolupráci s lékařem jsme sice schopni zajistit transport sanitou, nicméně pro seniory někdy

bývá obtížné absolvovat takovou návštěvu samostatně a bez potíží. Přítomnost někoho z rodiny je nejen praktickou pomocí, ale zejména psychickou podporou. Zvláště pokud musí dlouho čekat na vyšetření či zpáteční odvoz. Bude-li to jen trochu možné, jezděte prosím se svým blízkým na vyšetření jako doprovod.

Dalším podstatným bodem, který je třeba zmínit, je možnost vyjádření nespokojenosti s poskytování sociální služby. Jako nejefektivnější postup se nám osvědčila neprodlená konzultace s odpovědným personálem DNS. Mnohdy se může jednat o určité nedorozumění, a to je nejlepší osvětlit a vyřešit ihned. Zaujmutí neutrálního postoje (i přes oprávněnost stížnosti se nepřidávat ani nevyvracet) a zdržení se bagatelizace (např.: „Ale prosím tě, co si zase vymýšlíš. To snad není možné!“) vede ke snadnějšímu vyřešení dané situace. V opačném případě se přispívá ke zhoršení prožívání pobytu uživatele. Dochází k narušení důvěry v personál DNS i v instituci jako takovou., což seniora/ku vede k pocitům smutku, bezmoci a emoční rozladěnosti. Zároveň to v uživateli může evokovat pocity Vaší nedůvěry v to, co sděluje a trápí se, že není brán vážně. Adekvátním přístupem je vyslechnutí stížnosti či trápení, projevení účasti a následné informování personálu DNS. Celá situace je vždy důkladně prošetřena a posouzena. Je-li stížnost shledána oprávněnou, zapracujeme na odstranění její příčiny.

Jakákoliv zpětná vazba od Vás je pro nás velice důležitá, jelikož nám tím pomáháte zkvalitňovat poskytované služby.

Věříme tomu, že společnými silami dokážeme proces adaptace Vašeho blízkého na pobyt v Domově pro seniory Nová slunečnice úspěšně zvládnout. Naším cílem je vytvoření co nejlepších podmínek, které povedou ke spokojenosti našich uživatelů.

Těšíme se vzájemnou spolupráci.