

Onaj ko nas ne volí – níje nas još upoznao



VODIČ ZA KORISNIKE I NJIHOVU PORODICU



Bihać, septembar 2017. godine

Veliko hvala□□□

Pored svojih roditelja, veliku zahvalnost dugujemo i drugim ljudima koji su nas svojim najboljim savjetima i životnim iskustvom upućivali na pravi put i potakli da i sami postanemo bolji ljudi: ustrajni, hrabri i nadasve moralni. Na tome im uvijek moramo biti zahvalni, posebno dok su još uvijek živi i u dobu kada im je naša pomoć, pažnja i poštovanje najviše potrebno.

*Veliki uzor mog života, neko ko mi je pokazao kako se uvijek nositi sa svim problemima koje nam život nosi, su **Andries Ruijsseenaars** njegova supruga **Adriana Maria**, divna dama po kojoj ova ustanova nosi ime Villa Adriana. Želio sam, tim činom, pokazati koliko su me svojim načinom života inspirirali i motivirali u svim mojim postupanjima, prilikom donošenja bilo koje odluke u životu, i koliko sam im na tome zahvalan. Nekada nismo ni svjesni koliko nečiji dobar primjer može na nas pozitivno djelovati, učinit od nas bolje ljude, postati uzor čije ćemo savjete prenositi i na buduće generacije.*

Ime Adriana će biti garancija da će model života i energija koje zastupaju Adriana i Andries Ruijsseenaars uvijek ostati sačuvani, zaštićeni i preneseni na neke buduće generacije. Nikad nećemo dozvoliti da se zaboravi ustrajnost, borba i snaga kojom kroče kroz život, a želimo da i svima koji se upoznaju s njima preko naše ustanove, postanu model dobrog življenja.

Meho Crnkčić & Tim Villa Adriana





Poštovani,

dobro došli u ustanovu Villa Adriana. Preseljenje u starački dom je veliki korak, kako za starije ljude tako i za njihovu porodicu. Taj korak istovremeno je i novi životni početak. Često je strah prevelik i povezan s brigom i nedoumicama. Villa Adriana Vam nudi jedan siguran dom, sa modernim konceptom usluge, profesionalnim osobljem, koji je prožet sa toplinom i osjećajem familijarnog života.

U zajedničkim razgovorima ćemo naći najbolju formulu za njegu i brigu i podršku svakoj osobi koja dođe kod nas. U središtu našeg rada stojite Vi ili član Vaše porodice sa svim svojim ljudskim osobinama, posebno poštujući individualnost svakog našeg stanara. Posebno nam je važno poštovanje, povjerenje i kontakt između stanara, njihovih porodica i našeg osoblja.

Naš koncept rada je zasnovana profesionalnim osnovama države Austrije, ali je ujedno i koncept mog života, mog ustrajnog truda da našim roditeljima omogućim što bolju njegu i brigu.

Zahvalnost za sve što postignemo u životu treba da pokažemo onim osobama koje su nas uvijek upućivale na pravi put, davali nam najbolje savjete i gradili od nas bolje ljude, kao što je meni bila moja rahmetli mama Fatima.

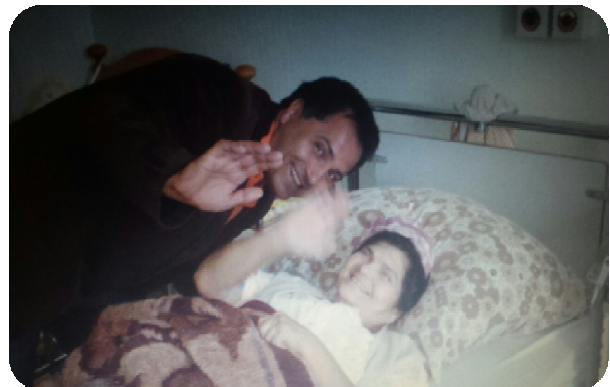
I sam sam prošao brige koje Vi sada prolazite i razumijem da svojim najmilijima želite omogućiti samo najbolje. Imam u vidu svu Vašu brigu i pažnju za svoje majke i očeve, ali možete biti sigurni da će u našoj ustanovi svako od njih dobiti puno poštovanje, individualan pristup, i pažnju svakog člana našeg osoblja.

Slobodno me možete kontaktirati kad god to poželite, na dolje navedeni broj telefona. Ako želite i lični kontakt sa mnom, molim Vas da termin dogovorite za upravom Villa Adriane.

Sve Vas srdačno pozivam da dođete u našu ustanovu i da nas upoznate.

Vlasnik WBE i PU Villa Adriana

Crnkčić Meho



Austrija

Tel.: +43 (0) 7563 304

Mobitel: +43 (0) 664 108 86 90

Bosna i Hercegovina

Tel.: +387 37 226 139

Mobitel: + 387 61 476 139



Poštovani,

drago nam je da ste odabrali našu ustanovu i poklonili nam svoje povjerenje, da kod nas Sebi ili Svojim najmilijima omogućite kvalitetno proživljavanje treće životne dobi. Nadamo se da ćemo dobijeno povjerenje uspješno i opravdati.

Potrudili smo se da Vam pružimo sve informacije za koje smatramo da su Vam potrebne, da Vam olakšamo boravak u našoj ustanovi, te da tako upotpunosti budemo na usluzi za sve Vaše potrebe.

Dozvolite nam da Vas u kratkim crtama podsjetimo na neke od procedura koje i Vama i nama mogu biti od pomoći. Detaljnije sva pojašnjenja možete pronaći u Vodiču za korisnike i njihovu porodicu, kojeg smo kreirali da bismo Vam olakšali boravak u našoj ustanovi kao stanaru i posjetiocu. Molimo Vas da Vodič prosljedite svojoj porodici i prijateljima, kako bi se i oni bolje s njim upoznali.

Nakon što potpišete ugovor o boravku u našoj ustanovi i ispunite prijemni obrazac, upoznat ćemo Vas sa kućnim redom ustanove. Nakon toga, ispunjeni su svi uvjeti i Vaš boravak u našoj ustanovi može početi. Molimo Vas da dobro pročitate sva pravila kućnog reda, kako biste razumjeli zašto su postavljena i shvatili da na taj način želimo zaštititi Vas i člana Vaše porodice koji je naš stanar i omogućiti mu što ugodniji boravak.

Želimo da znate, dok god ste u našoj ustanovi mi na sebe preuzimamo odgovornost za Vašu brigu i njegu. Ono što je bitno je to, da smo u svako vrijeme spremni čuti Vaša mišljenja, prijedloge i sugestije, kako da Vama i drugim stanarima omogućimo što kvalitetniju uslugu i bezbrižan život u našoj maloj zajednici.

Naša pravila nekome mogu izgledati stroga, međutim, ona su tu jer im je cilj da Vas zaštite i da Vam omoguće što kvalitetniju uslugu od strane našeg osoblja.

Iskreno se nadamo da ćete posebno imati na umu pravila koja se odnose na posjete, konzumaciju hrane koja nije iz naše ustanove, te na način čuvanja vaših dragocjenosti i novca.

Cjelokupno osoblje i uprava Villa Adriane Vam je na raspolaganju da Vam dodatno pojašne i pokažu sve ono što niste razumjeli, jer nam je cilj da Vas o svemu detaljno informiramo.

Nadamo se da ćete se u našoj ustanovi osjećati kao da ste u svojoj kući, okruženi porodicom i dragim prijateljima. Samo zajedničkim snagama, međusobnim uvažavanjem i poštovanjem možemo Vaš život učiniti boljim, a Vaše porodice sretnijim i sigurnijim.

Za sve pohvale i kritike, sva dodatna pitanja i razgovore, možete se uvijek javiti na kontakt upravnog odbora PU Villa Adriana, putem e-mail adrese: upravni-odbor@villa-adriana.ba Upravni odbor će sve zaprimljene e-maile razmotriti i u što kraćem roku na njih odgovoriti.

Članovi upravnog odbora Villa Adriane:

- Jasna Popović – Crnkić (Slovenija)*
- Monika Klier, (Austrija)*
- Nuhić Smail (Bosna i Hercegovina)*

Predsjednik upravnog odbora PU Villa Adriane

Jasna Popović – Crnkić



SADRŽAJ

1. Uprava i osoblje PU Villa Adriana.....
2. Dolazak korisnika
3. Prijava prebivališta, zdravstveno osiguranje, penzije.....
4. Smještaj u sobama
5. Garderoba
6. Novac i vrijedne stvari korisnika
7. Vozila korisnika i posjetioca.....
8. Medicinska pomagala
9. Medicinska terapija.....
10. Medicinski pregledi
11. Kontrole i pregledi u privatnoj klinici
12. Apoteke
13. Transport.....
14. Kada mi obavještavamo Vas
15. Vjerske slobode i prava
16. Individualni izlasci
17. Posjete.....
18. Higijena stanara
19. Kuhinja
20. Aktivnosti stanara
21. Pokloni.....
22. Cijene i plaćanja
23. Spisak usluga - besplatnih i za plaćanje
24. Pohvale i kritike
25. Dodatne zanimljivosti.....



UPRAVA I OSOBLJE PU VILLA ADRIANA

Radi lakše i bolje komunikacije upoznajemo Vas s našim osobljem kojem se možete obratiti vezano za sve Vaše potrebe:

- **Direktor: Ines Demirović**, kojem se možete obratiti za sve administrativne poslove u vezi ugovaranja boravka u našoj ustanovi, za sve vrste primjedbi i kritika, te kod nekih posebnih okolnosti za potrebe korisnika koje nisu obuhvaćene našim standardnim uslugama.
Kontakt telefon: 061/833-921, svaki radni dan 08 do 16 sati.
- **Šef personala: Husein Delić – Ibukić**, kojem možete uputiti sve pohvale i primjedbe vezane za personal ustanove, kao i sva ostala pitanja i teme koje se tiču prersonala.
Kontakt telefon: 061/163-777, svaki radni dan i vikendom od 08 do 18 sati.
- **Pravnik: Nejra Babić, dipl.pravnik**, zadužena za Vaše potrebe kad je u pitanju: prijava boravka, zdravstveno osiguranje, penzije, informacije o statusu novca za Vaše lične potrebe.
Kontakt telefon: 037/226-139, svaki radni dan od 14 do 16 sati.
- **Fizioterapeut: Arijana Ramić**, zadužena za sve fizioterapeutske procese, te informacije o stanju korisnika vezano za svoju nadležnost.
Kontakt telefon: 037/961-855, svaki dan, osim ponedjeljka, od 12 do 13 sati.
- **Socijani radnik: Mubina Keškić**, zadužena za socijani rad korisnika, te informacije o stanju korisnika vezano za svoju nadležnost.
Kontakt telefon: : 037/961-855, svaki dan od 08 do 16 sati.
- **Recepcija: Nihada Felić**, koja Vam može pomoći da dogovorite i rezervirate termine kod stanara ili člana personala koji Vam je potreban, a koja Vam može dati i kraće informacije iz domena svog rada.
Kontakt telefon: 037/961-855, svaki radni dan i subotom od 09 do 16 sati.
- **Šefovi smjena – medicinske sestre/tehničari**: zaduženi za sve medicinske potrebe korisnika u svojoj smjeni (podjelu terapije, planiranje termina pregleda i slično), te za informacije o zdravstvenom stanju korisnika, koju može dobiti isključivo ugovarač ili osoba zadužena u ime porodice, a koja će te informacije po potrebi proslijediti dalje. Po upitu - šef smjene ili direktor će odgovoriti u najkraćem roku unutar 24 sata.
Kontakt telefon: 037/961-855, svaki dan.

U slučaju da želite direktan kontakt ili kraći telefonski razgovor s nekim od naših članova osoblja za informacije, imajte razumjevanja da ćete možda morati čekati. Zbog toga Vam predlažemo da sebi rezervirate termin putem recepcije.

Za kraće telefonske razgovore molimo Vas da pogledate u koje vrijeme je najbolje da nazovete, a za duže razgovore najbolje je ugovoriti termine unaprijed.

U svakom slučaju ćemo Vam, u skladu s našim raspoloživim vremenom, odgovoriti na Vaš upit direktnim telefonskim pozivom, e-mailom ili na drugi način.



Naglašavamo da radi zaštite prava i privatnosti naših korisnika i raspoloživosti našeg vremena, informacije o korisnicima mogu dobiti isključivo ugovarač ili osoba koja je ispred porodice zadužena za to. Preporučujemo da pozive upućujete u navedenim terminima, ali svakako možete zvati u svakom drugom periodu. Također, preferiramo pisanu komunikaciju (Viber, Facebook i e-mail), jer zbog obima posla, osoblje u slobodnom vremenu ima više vremena da konkretno odgovori na Vaše pisane upite.

DOLAZAK KORISNIKA

Ni jedna promjena u životu nije laka, pa tako ni sam prelazak iz jednog načina života u drugi. Odlučiti se za boravak u jednom staračkom domu je veliki korak, kako za samu stariju osobu, tako i za njegovu porodicu. Mi smo tu da Vam sve to olakšamo, koliko god je u našoj moći. Godine su samo broj, znak iskustva i znanja, i one ne trebaju da budu prepreka u što kvalitetnijem življenju. U našoj ustanovi to ćemo Vam omogućiti.

Prije samog dolaska u našu ustanovu, prije nego što postanete naš stanar, potrebno je da potpišete ugovor sa našom ustanovom i riješite sve administrativne poslove, koje smo pojasnili u narednim poglavljima. Također, potrebno je da sa sobom ponesete sve ono što Vam je potrebno za normalno funkcioniranje i održavanje svakodnevnih aktivnosti: odjeća, obuća, ostale potrepštine.

Da biste se što brže osjećali kao u svom domu i ujedno skratili vrijeme adaptacije, potrebno je da Vas što bolje upoznamo i naučimo sve Vaše navike. U našem prvom razgovoru smo sigurno dobili neke od tih informacija, ali bismo Vas zamolili da nam u pisanoj formi ostavite sve posebne zahtjeve u vezi ishrane, podatke o hobijima i načinima provođenja slobodnog vremena, da bismo kreirali lični profil korisnika. Također, molimo Vas da nam dostavite i podatke o dosadašnjem životu korisnika, jer nam to služi da se što bolje upoznamo. Preporučujemo da nam dostavite i što veći broj fotografija i video zapisa korisnika i njegove porodice i prijatelja, a mi ćemo to iskoristiti da za proslave rođendana ili neke druge proslave napravimo projekcije.

PRIJAVA PREBIVALIŠTA, ZDRAVSTVENO OSIGURANJE, PENZIJE

Prilikom dolaska Već ste upoznati koju dokumentaciju trebate donijeti i predati prilikom potpisivanja ugovora o smještaju. Posebno je bitno da sa sobom donesete CIPS potvrdu ne stariju od 3 mjeseca i ličnu kartu korisnika koja ostaje u njegovom ličnom dosijeu u ustanovi. Dolaskom na našu adresu mi vršimo prijavu Vašeg prebivališta. Za one koji su se prijavili na našoj adresi, omogućujemo jednom mjesečno sa pratnjom izvršavanje svih administrativnih obaveza u gradu, vezano za zdravstveno osiguranje, banke, penzije i slično.

Strani državljani su se dužni prijaviti u Uredu za strane državljane koji je otvoren u Bihaću. Od uprave PU Villa Adriana ćete na upit dobiti prateći dokument u kojem je jasno pojašnjena procedura prijave stranih državljana.

Ugovarač potpisivanjem ugovora o smještaju korisnika preuzima odgovornost da je u potpunosti dao sve informacije o korisniku, posebno informacije o zdravstvenom stanju korisnika, te da nije iz neznanja ili s namjerom prikrilo informacije o stanju korisnika, koje bi na bilo koji način mogle ugroziti druge korisnike ili osoblje.



Porodica svakog korisnika treba odrediti osobu koja može dobiti potpune informacije o stanju korisnika. Ukoliko se ta osoba ne odredi, onda je to isključivo ugovarač. Informacije o zdravstvenom stanju korisnika dobijaju se isključivo od glavnog medicinara i to svaki dan osim nedjelje od 09:00 do 16:00.

Dužina razgovora treba da se svede na minimalnu zbog potreba drugih korisnika, prema kojima glavni medicinar tada ima obavezu. Ostale informacije i potreba za direktan kontakt sa korisnikom ostvaruju se isključivo preko šefa recepcije. Informacije vezane za administrativne potrebe korisnika dobijaju se isključivo od pravnika ustanove.

PRIJAVA PREBIVALIŠTA

Svi korisnici naših usluga moraju izvršiti prijavu prebivališta na našoj adresi. Pokretni korisnici trebaju lično, po potrebi sa našom pratnjom, sa potpisanim ugovorom otići u MUP Bihać, prijaviti promjenu prebivališta te izvaditi novu ličnu kartu.

Za nepokretne korisnike ustanova organizira mobilnu akviziciju, kada tim dolazi u našu ustanovu sa svim biometrijskim aparatima i korisniku uzima podatke za promjenu prebivališta i novu ličnu kartu.

ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

Po prijavi prebivališta u Bihaću ugovarač je dužan izvršiti odjavu zdravstvenog osiguranja u prethodnom mjestu prebivališta i tu potvrdu dostaviti u našu ustanovu.

Podsjećamo Vas da ste dužni jednom godišnje izvršiti uplatu premije zdravstvenog osiguranja koja je do sada iznosila 20,00 KM. Krajnji rok za uplatu premije zdravstvenog osiguranja je mjesec april tekuće godine. Neplaćanjem ove premije bit ćete obavezni plaćati sve zdravstvene usluge koje se vrše u zdravstvenim ustanovama. Redovne ovjere knjižica svaka tri mjeseca ćemo mi raditi.

Prijavom boravka na našoj adresi dodijelit će Vam se i doktor porodične medicine u Bihaću kod kojeg će biti Vaš medicinski karton, a to ovisi o raspodjeli pacijenata prema liječnicima porodične medicine, koju vrši nadležno ministarstvo.

BANKA

Nama ne predstavlja nikakav problem da korisnik zadrži svoj račun u banci sa kojom već duže posluje. Mada, ukoliko ima potrebu da odlazi u banku zbog potreba upravljanja svojim računom ili penzijom, preporučujemo da se račun otvori u banci koja ima sjedište u Bihaću. Rado preporučujemo banku s kojom mi poslujemo, čiji uposlenici dolaze kod nas u ustanovu kako bi našim korisnicima olakšali njihove potrebe.

Štose tiče obaveza uplate po ugovoru o smještaju, preferiramo postavljanje trajnog naloga na Vašem računu. Trajni nalog je obavezan za korisnike koji su istovremeno i ugovarači.

PENZIJA

Kako znate da je Vaša obaveza da redovno potpisujete čekove za penziju koji dolaze u Vašu banku, mi ćemo Vam pomoći da ispunite tu obavezu. Također, mi ćemo redovno voditi evidenciju o Vašim terminima.

POŠTA

Od momenta kada ste prijavili prebivalište na našoj adresi, potrebno je da o tome informišete porodicu i prijatelje, da bi Vam poštu upućivali na našu adresu. Naša adresa je Ul. Branka Ćopića 25, 77 000 Bihać.



Oni koji iz nekog razloga ne žele izvršiti prijavu boravka na našoj adresi, preuzimaju potpunu odgovornost i obaveze koje iz toga proizilaze. To znači da obaveze vezano za kontakt sa liječnikom porodične medicine, obaveze obnavljanja terapije, uputnice za liječničke kontrole i sve druge administrativne i finansijske potrebe ne možemo mi preuzeti.



SMJEŠTAJ U SOBAMA

Po Vašem dolasku već ste se odučili i kakvu sobu želite. Boravak u sobama mora biti u skladu sa pravilima kućnog reda naše ustanove. Treba imati u vidu da uslovi i ponašanje u dvokrevetnoj sobi nisu isti kao i u jednokrevetnoj.

Svaka jednokrevetna soba je u potpunosti opremljena inventarom i tehnikom. Ipak, dozvoljeno je, koliko prostor omogućava, da dodajete određeni namještaj ili dodatke (prostitirke i sl.).

Boravak u dvokrevetnoj sobi zahtjeva solidarnost i kompromis oba korisnika, pogotovo kad je u pitanju zajedničko korištenje TV-a, kupatila, svjetla i slično.

Cijeli objekat je pokriven besplatnim WI-Fi signalom što omogućava korištenje interneta putem Vaših telefona, tableta ili laptopa.

I u jednokrevetnoj i u dvokrevetnoj sobi dozvoljeno je donošenje frižidera s tim da se mora paziti šta i koliko dugo se drži u frižideru, o čemu ćemo zajedno voditi računa. Grijalice nisu dozvoljene, jer mi smo dužni da pazimo da se obezbijedi optimalna temperatura u sobama. Razumjet ćete da nam je Vaša sigurnost i sigurnost ostalih stanara najbitnija, jer u takvim slučajevima uvijek postoji opasnost od požara ili strujnog udara.

Rado ćemo Vam pomoći da okvire za slike, koje smo pripremili, popunimo sa slikama Vaših najmilijih, kao i da Vam pomognemo da prostor na najbolji način prilagodite svojim potrebama. U sobama je dozvoljeno imati ventilator ili mobilni klima uređaj. Sve što se dodatno donese u sobu, ostaje vlasništvo tog korisnika.

U slučaju napuštanja sobe mi ćemo za Vas rado pospremiti stvari koje su u vlasništvu korisnika i spremit ih. Vas kao potpisivača ugovora molimo da iste podignete u roku od najkasnije deset dana.

GARDEROBA

Pretpostavljamo da ćete donijeti dovoljno ličnih stvari i garderobe potrebnih za normalan život i redovno održavanje higijene u našoj ustanovi. Prilikom dolaska dobit ćete listu sa minimalnim brojem potrebne garderobe, koju morate donijeti pri dolasku u ustanovu.

Vjerujemo da razumijete da nam je bitno da ne dolazi do zamjene garderobe, pa je stoga Vaša obaveza da propisno jasno izvršite obilježavanje garderobe prije dolaska u ustanovu. Ukoliko to niste u mogućnosti, uz propisanu simboličnu naknadu od 15KM, naš partner će to uraditi umjesto Vas.

Ističemo da ćemo vršiti pranje samo garderobe koja se može mašinski prati, dok troškove hemijskog čišćenja garderobe snosite sami.

Trebate paziti i na dopunu Vaše garderobe ili sezonsku zamjenu, što podrazumijeva isti proces obilježavanja kako je već unaprijed naznačeno. U slučaju da se pojavi potreba za sitnim prepravkama na Vašoj garderobi na usluzi imate našeg šnajdera, čije se usluge naplaćuju po njegovom utvrđenom cjenovniku. Nastali trošak snosite sami.

Ipak, unatoč najvećoj brizi, može doći do nekih zamjena ili oštećenja garderobe, pa Vas s toga iskreno molimo za razumijevanje u takvim slučajevima.



NOVAC I VRIJEDNE STVARI KORISNIKA

S obzirom da naša ustanova ne može preuzeti odgovornost za lične stvari veće novčane ili materijalne vrijednosti, dajemo mogućnost da ih ostavite na čuvanje u sefu u upravi PU Villa Adriana. Novac korisnika koji se nalazi u sefu može se koristiti za njihove lične potrebe, o čemu, uz saglasnost ugovarača, evidenciju vodi osoba koja je odgovorna za sef.

VOZILA KORISNIKA I POSJETIOCA

Ustanova posjeduje veliki parking na kojem korisnici i njihovi posjetioци imaju dovoljno mjesta za parkiranje svojih vozila. Odgovornost za parkirana vozila ne možemo preuzeti. Korisnici također svoja vozila mogu ostavljati na parking, ali korištenje tih vozila izuzima bilo kakvu odgovornost naše ustanove ili našeg osoblja, kao i u situaciji kad korisnik zamoli da neko od personala upravlja njegovim vozilom za njegove potrebe.

Molimo Vas da svoja vozila parkirate na za to jasno označenim parkirnim mjestima, tj. na brojevima od 22 do 36.

MEDICINSKA POMAGALA

Ukoliko korisnik posjeduje vlastita medicinska pomagala, dužan je da ih donese sa sobom u ustanovu. Ustanova nije dužna svakom korisniku obezbijediti pomagalo, ali će se u potpunosti truditi da omogući korisnicima korištenje pomagala, u mjeri u kojoj je to moguće. Vlastiti medicinski krevet korisnik može donijeti u sobu, ukoliko je navikao na njega.

Ukoliko se tokom boravka u ustanovi stvori mogućnost da se preko Zavoda za zdravstveno osiguranje dobiju neka medicinska pomagala, ustanova vrši aktivnosti i pomaže u postupku u ime korisnika, da dobije to pomagalo.

Također, naše osoblje pomaže da korisnik iskoristi svoje pravo kad su u pitanju pelene koje se dobijaju putem Zavoda za zdravstveno osiguranje. Ipak, ukoliko te pelene ne budu odmah dostupne, potrebno je da korisnik sam sebi kupi pelene, ili da to uradi ugovarač.

Obavještavamo Vas da sve procedure koje se odvijaju preko Zavoda za zdravstveno osiguranje mogu trajati i do nekoliko mjeseci.

MEDICINSKA TERAPIJA

Obaveza svakog našeg korisnika je da u potpunosti preda medicinsku terapiju propisanu od nadležnog liječnika našem medicinskom osoblju, koje će voditi brigu da korisnici istu dobijaju na vrijeme. Izuzetno, korisnik ili ugovarač može tražiti da sam upravlja procesom uzimanja svoje medicinske terapije. U tom slučaju mora potpisati izjavu kojom ustanova i osoblje ne snose odgovornost za uzimanje medicinske terapije.



Ukoliko dođe do nekih neželjenih efekata kada korisnik sam uzimaterapiju, ustanova na sebe preuzima upravljanje istom u cilju potpune zaštite korisnika, njege i brige punog kapaciteta. Osoblje je dužno kontrolisati kako korisnici uzimaju terapiju, i to da sačekaju da svaki korisnik popije sve propisane lijekove, da ne bi došlo do toga da neki korisnik slučajno ili namjerno ne popije sve propisane lijekove (osim u slučajevima kada korisnik sam uzima svoju terapiju).

Ukoliko korisnik odbija uzimanjeterapije, ustanova će o istom obavijestiti ugovarača s ciljem pronalaska rješenja problema. U suprotnom, ustanova ne snosi odgovornost za posljedice.

Ustanova na sebe neće preuzeti davanje medicinske terapije koja nije potkrijepljena validnom liječničkom dokumentacijom, osim proizvoda koji služe poboljšanju općeg zdravstvenog stanja korisnika, na njegov izričit zahtjev ili želju.

Troškove medicinske terapije, u slučaju da nije drugačije regulisano zdravstvenim osiguranjem, snosi sam korisnik.

MEDICINSKI PREGLEDI

PU Villa Adriana pored svih gore navedenih obaveza na sebe preuzima sve obaveze organizacije medicinskih pregleda – kontrola koji su zakazani od strane porodičnog ljekara ili specijaliste, i to:

- jednomjesečnih
- tromjesečnih
- specijalističkih.

Također, uzimamo za obavezu da svojim korisnicima organizujemo i vanrednu medicinsku pomoć u iznenadim bolestima naših korisnika. Naša ustanova ima profesionalan odnos sa hitnom medicinskom službom i domovima zdravlja koji našim korisnicima ukazuju pravu pomoć u što bržem roku, radi kompletne brige o njihovom zdravlju i životu.

Nakon naše profesionalne i moralne intervencije postojat će mogućnost da naši korisnici neće biti zadovoljni iz razloga jer ne mogu prihvatiti činjenice svoje bolesti. U tim slučajevima molimo za razumijevanje sa Vaše strane.

Također, naše medicinsko osoblje je u svakom trenutku tu da ukaže potrebnu pomoć našim stanarima koji su u takvom životnom dobu da su skloni težim fizičkim i emocionalnim stanjima koja mogu izazvati umišljeni osjećaj bolesti i nemoći. U tim situacijama naše osoblje će se potruditi da im pomogne na najbolji mogući način, a ukoliko je potrebno da se organizuju i hitna medicinska pomoć.

U slučaju poziva hitne pomoći naša pratnja ostaje sve do kraja liječničkog pregleda i do vraćanja korisnika u našu ustanovu. U slučaju da korisnik ostane u bolnici na liječenju ili pretragama, mi smo i dalje tu sa Vama. Naš personal obilazi korisnika jednom dnevno u vrijeme posjeta i obezbijeduje korisniku čistu garderobu ili ostale potrebe po zahtjevu samog korisnika ili ugovarača.

Sve vrste transporta korisnika do bolnice ili privatne medicinske ustanove organizira naša ustanova, osim medicinskog trasporta tj. namjenskog medicinskog vozila za kojeg korisnik sam snosi troškove.

Za sve korisnike koji imaju osiguranje neke druge države primijenju se iste usluge, uz asistenciju uprave PU Villa Adriana, u kordinaciji sa njihovim osiguranjem.



Sve troškove koji ne spadaju pod obavezno zdravstveno osiguranje snosi sam korisnik. Sve troškove koji nisu pokriveni obaveznim zdravstvenim osiguranjem, snosi sam korisnik.

KONTROLE I PREGLEDI U PRIVATNOJ KLINICI

Kao što Vam je poznato, zbog otežanih uslova u našim državnim medicinskim ustanovama u našoj regiji postoji sve veći broj privatnih klinika koje mogu obezbijediti bržu i efikasniju ljekarsku ili specijalističku uslugu. Na Vaš zahtjev mi pomažemo u kompletnoj organizaciji i realizaciji posjete privatnim klinikama, a kompletne troškove snosi sam korisnik.

Ukoliko se odlučite za posjetu privatnoj klinici, mi ćemo za Vas provjeriti cijenu njihovih usluga.

APOTEKE

Naša ustanova za korisnike obavlja sve usluge nabavke i podizanja lijekova koji su propisani liječničkim receptom i drugih lijekova po potrebi korisnika. Dodatne troškove opravdavamo računom koji dajemo na uvid korisniku i ugovaraču. Naša ustanova ne snosi odgovornost ukoliko određeni lijek nije dostupan ili za njega nema odgovarajuće zamjene.

Napominjemo Vas da postoji esencijalna lista lijekova koji koštaju 1KM, a svi drugi lijekovi se plaćaju po redovnim cijenama. Esencijalna lista lijekova je dostupna u Zavodu zdravstvenog osiguranja USK i možete je tamo pogledati.

Ukoliko korisnik izrazi želju da ide sam po svoje lijekove, mi ćemo mu to omogućiti.

TRANSPORT

Posjedujemo vozilo za transport pokretnih i polupokretnih korisnika. Za sve druge slučajeve vrši se prijevoz namjenskim medicinskim vozilom. Nastale troškove snosi sam korisnik.

KADA MI OBAVJEŠTAVAMO VAS

Svjesni smo Vaše brige o stanju Vaših roditelja i želje da budete upućeni u njihovo zdravstveno stanje, pa nam je bitno kodsljedećih situacija direktno Vas obavijestiti:

- pogoršanja zdravstvenog stanja korisnika;
- bilo koje vrste ozljeda;
- kada sami procijenimo da je to potrebno (otežano emocionalno stanje korisnika);
- na izričit zahtjev korisnika;
- ukoliko korisnik ima neke želje koje Vi možete ispuniti.



Također, nemojte zaboraviti da Vam je omogućena svakodnevna komunikacija sa Vašim roditeljima putem telefona/mobilnog uređaja. Ukoliko Vaš roditelj ne posjeduje telefon/mobilni uređaj, dostupan mu je na recepciji ustanove (molimo da takve usluge unaprijed najavite).

Radi ovakvih situacija, molimo Vas da nam ostavite ime i prezime kontakt osobe koju ćemo obavijestiti broj telefona, a koju zamoljavamo da informacije prenese ostalim članovima porodice, kako bismo zaštitili privatnost našeg korisnika, a porodica bila ispravno obaviještena.

Zbog moguće pojave starosne ili druge vrste demencije, depresije ili drugih psihičkih poremećaja izazvanih u procesu adaptacije, ili jednostavno kao dio ciklusa starenja, porodica korisnika treba imati razumijevanja i povjerenja u informacije koje dobije od osoblja u odnosu na percepciju korisnika.

VJERSKE SLOBODE I PRAVA

U našoj ustanovi svaki korisnik ima pravo na ispoljavanje svojih vjerskih običaja i potreba. S tim u vezi, u godišnjem planu i programu aktivnosti naših korisnika planirane su aktivnosti obilježavanja svih vjerskih blagdana o našem trošku. Svojim korisnicima nudimo mogućnost organizacije odlaska na sve vjerske manifestacije, posjete vjerskim objektima, i sl.

Molimo stanare da se aktivno uključe u organizaciju proslava vjerskih blagdana, da bismo ih proslavili na tradicionalan način, onako kako su oni to do sada radili.

INDIVIDUALNI IZLASKI

Mi smo ustanovaotvorenog tipa i svi naši stanari sami određuju kako će provoditi svoje slobodno vrijeme, a samim time i svoje izlaske iz ustanove. Prije izlaska Vas molimo da informišete naše osoblje, ako je to moguće, o tome gdje idete, radi Vaše sigurnosti.

Apeliramo da prilikom izlaska sa sobom ponesete akreditaciju sa kontaktom ustanove, da ukoliko je to potrebno možemo organizirati Vaš povratak. Takva kartica se nalazi na recepciju ustanove.

POSJETE

a) VRIJEME I USLOVI POSJETE U USTANOVU

Posjete se primaju u periodu od 09:00 do 12:00 i od 16:00 do 18:00 sati svaki dan. Izuzetno, posjeta se može organizirati i van tih termina ukoliko se radi o užem članu porodice koji je doputovao u Bihać zbog posjete korisniku, odnosno, ako je član porodice korisnik našeg apartmana. Radi kontrole ulaska nepoznatih ljudi u našu ustanovu i evidencije broja posjeta, molimo posjetioce da se prijave na recepciju. Također, posjetitelji će nekad morati pričekati dok osoblje pomogne stanarima u izvršavanju ličnih higijenskih potreba.

Pošto ustanova posjeduje veliki dnevni boravak i dovoljan broj različitih terasa, apeliramo da, ako to zdravstveno stanje stanara dozvoljava, se posjeta tu i odvija. Soba u kojoj korisnik boravi je njegova spavaća soba i iz higijenskih razloga preporučujemo posjete u dnevnom boravku, osim u izuzetnim slučajevima.



Posjeta u sobu za nepokretne korisnike dozvoljena je uz pratnju šefa smjene ili osobe koju šef smjene za to zaduži. Kad se uvjeri da je posjeta korisna i moguća, ostavlja posjetioce kod korisnika uz davanje potrebnih uputstava (npr. potrebe korisnika koje su planirane, dužina trajanje posjete, najava obroka, aktivnosti, i sl.).

Suživot stanara u dvokrevetnim sobama je baziran na solidarnosti i kompromisu, pa molimo da i prilikom posjete u tim slučajevima vodite računa o potrebama drugog stanara. I tada preporučujemo da se posjeta odvija u dnevnom boravku ili na terasi.

b) ODLAZAK VAN USTANOVE

Radi što boljeg emocionalnog, duševnog i zdravstvenog stanja naših korisnika, savjetujemo Vam da ponekad posjete prakticirate i van naše ustanove. Živjeti u staračkom domu ne znači potpuno se odvojiti od svog prijašnjeg života, pa stoga apeliramo da bez ustručavanja izvodite svoje roditelje, prijatelje, u grad, u šetnju ili restoran, pa čak i da ih odvedete u njihov prijašnji dom. U tom smislu nam je svima osigurano da naš život u domu nije kraj našeg prošlog života.

Da bismo osigurali prijatan izlazak, bitno je da nam to unaprijed najavite, bilo da je to kraći ili duži izlazak, da bismo našem stanaru mogli spremati sve potrebne stvari i spriječiti nepotrebna iznenađenja. Također, izuzetno nam je važno da znamo u svakom momentu gdje se koji od naših stanara nalazi.

c) USLUGE ZA POSJETIOCE

Osoblje naše ustanove je tu da u svakom momentu posjetiocima bude pri ruci u svim situacijama dok traje posjeta. Također, naša misija je da i Vi kao posjetioci budete zadovoljni, pa ćemo Vas lijepo ugoditi uz čaj ili kafu. Međutim, morate imati razumijevanja da to nekad neće biti moguće, jer je osoblje prvenstveno zaduženo za brigu o našim korisnicima.

HIGIJENA STANARA

Naše osoblje je zaduženo za kompletnu higijenu stanara, posebno onih kojima je to potrebno zbog zdravstvenog stanja. U kupatilima ustanova obezbjeđuje potrebne preparate za ličnu higijenu tijela – tečni sapun, šampon i kupku za tijelo. Jednom mjesečno obezbjeđujemo pastu za zube.

Ženski i muški korisnici sami sebi obezbjeđuju kreme i ulja za njegu tijela, aparate za brijanje i sredstva za depilaciju.

KUHINJA

Ustanova posjeduje vlastitu kuhinju u kojoj se pripremaju obroci za stanare i osoblje, a dnevni obroci se serviraju u dnevnom boravku/trepezariji, osim onim korisnicima kojima zdravstveno stanje to ne dozvoljava (tada se obrok servira u sobi korisnika). Također, korisnici mogu izraziti želju da objeduju u svojim sobama, jer su one za to opremljene. Oni koji su zdravstveno sposobni mogu za objedovanje upotrebljavati i naše terase, kada to vremenski uvjeti dozvoljavaju.

Osoblje prilikom procjene trenutnog zdravstvenog stanja korisnika može odrediti da korisnik objeduje u svojoj sobi.

Kompletan meni je zasnovan na laganoj ishrani koja nije opterećena začinima, zapečenim i zaprženim jelima, te pečenjima.



Meni je prilagođen osobama starije životne dobi, a posebno osobama koje imaju hronične bolesti poput dijabetesa, povećanog holesterola, srčanih bolesti, bolesti žuči, i sl. Meni je raznolik i prilagođava se godišnjem razdoblju i sezonskom sazrijevanju voća i povrća. Posebno prilagođavamo meni zimskom, jesenskom i ljetnom periodu.

U informativnom razgovoru kod prijema korisnika, dužni ste nam dostaviti informaciju o hrani koju korisnik ne smije i ne voli konzumirati, da bismo spriječili neugodne situacije i neželjene posljedice. U takvim slučajevima, obrok se za tog korisnika adekvatno zamjeni drugim obrokom.

Informacije o kompletnom meniju koji se poslužuje našim korisnicima možete dobiti na recepciji ustanove, gdje ćete isti dobiti u pisanom obliku. Otvoreni smo za sve Vaše prijedloge za izmjenu menija, koje možete, također, ostaviti na recepciji.

Molimo Vas da imate razumijevanja da su naši korisnici osobe starije životne dobi koje boluju od hroničnih bolesti, pa nije poželjno da im donosite obroke koji mogu izazvati neželjene posljedice. Isto tako smo svjesni želja naših korisnika i njihovih prehrambenih navika, jer su naučili na tradicionalnu ishranu, pa bismo Vas zamolili da obroke koje im donosite prilagodite njihovim potrebama i da to prijavite na recepciji.

Htjeli bismo napomenuti da se u praksi dešava da neki korisnici izraze želju da konzumiraju hranu koja im može pogoršati zdravstveno stanje i koja nije adekvatna njihovoj ishrani. U tom slučaju naše osoblje će ih posebno upozoriti, ali im to ni u kojem slučaju ne može zabraniti.

AKTIVNOSTI STANARA

Jako nam je bitno da naši stanari aktivno provode svoje vrijeme, jer na takav način obogaćuju svoj život i svakodnevicu. Sve dodatne aktivnosti konkretno su određene Planom i programom aktivnosti korisnika na sedmičnom, mjesečnom i godišnjem nivou. Taj Plan i program aktivnosti se nalazi na recepciji i dostupan je korisnicima i njihovim posjetiteljima.

POKLONI

POKLONI OSOBLJU

U cilju sprječavanja stvaranja razlika između korisnika i usluga koje im se pružaju, **strogo je zabranjeno** davanje bilo kakvih poklona u vidu novca. Sve usluge koje im osoblje pruža su unaprijed plaćene. Svi drugi sitni pokloni (čokolade, cvijeće, itd.) su dozvoljeni. **Molimo Vas za razumijevanje našeg stava sa ciljem sprečavanja mita i korupcije, jer profesionalan, ljubazan i moralan odnos je naša obaveza i osnov našeg poslovanja.**

U slučaju da neko ipak želi dati novčani poklon, to može učiniti prilogom u zajedničku kasu osoblja koja se nalazi na recepciji. Ovakva vrsta darivanja je uobičajena u državama zapadnog svijeta.

Ukoliko osoblje ipak primi novčani dar od korisnika, to se sankcioniše disciplinskom mjerom momentalnog otkaza.

POKLONI KORISNICIMA



Sve poklone korisnicima u obliku hrane potrebno je najaviti dežurnom osoblju, koje je upoznato sa zdravstvenim stanjem korisnika, i predložiti će na koji način i kako da korisnik to konzumira. Isto tako, sve jestive stvari koje korisnik nije do kraja ili nikako konzumirao, bit će uklonjene iz sobe prilikom pripreme za spavanje.

Razlog takvom postupanju je zaštita zdravstvenog stanja korisnika i ostalih u ustanovi od potencijalnih zaraznih procesa. Hranu koja nije podložna brzom kvarenju, korisnici mogu zadržati. Izuzetno, neće se uklanjati hrana onim korisnicima koji u svojim sobama imaju ispravan frižider, uz redovne kontrole ispravnosti hrane od strane našeg osoblja.

Pošto naši korisnici imaju redovne obroke u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem, predlažemo da izbjegavate unošenje bilo kakvog kvarljivog jestivog proizvoda. U slučaju bilo kakvih negativnih posljedica kod korisnika i osoblja, odgovornost za to preuzima osoba koja je donijela taj proizvod.

Ukoliko ipak želite priuštiti takvo zadovoljstvo sebi i svojim najmilijima koji su korisnici naših usluga, predlažemo Vam da organizirate odlazak van naše ustanove (u restoran, slastičarnu, i sl.). Samim time, izbjeci ćete i neželjene posljedice unošenja hrane u našu ustanovu, a i učestvovati u socijalnoj rehabilitaciji korisnika.

CIJENE I PLAĆANJA

Sve vrste naknade prema našoj ustanovi obavezno se uplaćuju preko trajnog naloga ili uplatom direktno na račun ustanove u banci.

SPISAK USLUGA – BESPLATNIH I ZA PLAĆANJE

MUŠKI KORISNICI – KOZMETIČKE USLUGE

- Šišanje – jednom mjesečno besplatno u sklopu ugovora;
- Brijanje – dva puta sedmično besplatno u sklopu ugovora, sa priborom koji je u vlasništvu stanara;
- Sve vrste depilacije i kozmetičkih tretmana za koje je potrebno rezervirati termin, i koje se plaćaju prema već utvrđenom cjenovniku partner firme WBE Healing.

ŽENSKI KORISNICI – KOZMETIČKE USLUGE

- Frizer – organizuje se jednom mjesečno dolazak frizera u prostorije ustanove, a troškove snosi sam korisnik. Prema potrebi organizujemo termin kod frizera, sa organizacijom prijevoza i pratnje, po potrebi. Za prijevoz koristimo taxi ili vozilo PU Ville Adriana (cijena po udaljenosti), a usluga pratnje je 10KM;
- Redovna higijena noktiju (rezanje i turpijanje) – jednom mjesečno u sklopu ugovora;
- Za sve druge vrste kozmetičkih tretmana, profesionalnih manikura i pedikura, depilacija i sl, potrebno je posebno rezervirati termin, a iste se plaćaju po već utvrđenom cjenovniku partner firme WBE Healing.

FIZIOTERAPEUTSKI PROGRAM ZA KORISNIKE

- Besplatna masaža jednom mjesečno, u trajanju od 1h sa pripremom prema utvrđenom planu (termin nije prenosiv);
- Redovan sedmični nadzor nad aktivnostima svakog korisnika;
- Planiranje sedmičnih aktivnosti koje sprovodi naše osoblje;
- Grupni terapijski programi koje se planiraju i realiziraju minimalno dva puta sedmično.



POHVALE I KRITIKE

Na recepciju ustanove nalazi se kutija u koju stanari i posjetitelji mogu ubaciti u pisanom obliku sve svoje pohvale i kritike, koje će Upravni odbor ustanove jednom mjesečnom čitati i uzeti u razmatranje.

DODATNE ZANIMLJIVOSTI

Pored svega što smo naveli, rado ćemo Vas na Vaš upit, upoznati i sa nekih dodatnim zanimljivostima u našem okruženju, a tako i sa svim potrebnim informacijama za ugodan boravak u našem gradu ili našoj ustanovi. Želimo da i Vama boravak bude ugodan.

Upravni odbor PU Villa Adriana