



MADRE TERESA DI CALCUTTA

Casa Di Riposo/Casa Protetta

Via G. Galilei 11/13

63843 Montottone (FM)

Telefono: 0734-776021

Fax: 0734-776021

e-mail: m.teresa@auroras.it

Guida ai Servizi

Estratto dalla Carta dei Servizi

| | |
|---|---|
| <p>COSA PORTARE PER L'INGRESSO</p> | <p>Al momento dell'ingresso è necessario portare con sé</p> <ul style="list-style-type: none"> - tessera SSN o CUP card, - tessera di esenzione ticket (qualora ne abbia diritto), - codice fiscale - carta di identità in corso di validità (da consegnare anche se scaduta), - certificato di invalidità civile (per chi ne è in possesso), - tutta la documentazione sanitaria". ad esempio fotocopie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, radiografie, analisi, altri esami specialistici, ecc.). <p>L'Ospite deve portare con sé un corredo personale; è necessario che ogni capo di vestiario consegnato sia contrassegnato con il numero assegnato corrispondente al nome dell'Ospite, al fine di facilitarne l'identificazione di appartenenza. I familiari devono provvedere al reintegro del corredo dello stesso secondo le necessità emergenti.</p> <p>È preferibile disporre di denaro in quantità limitata e non tenere con sé oggetti preziosi (orologi, gioielli, ecc.).</p> <p>Il familiare referente dell'Ospite è tenuto a comunicare prontamente eventuali variazioni del domicilio e dei recapiti telefonici, in modo da non rendere impossibile il contatto tra la struttura e il familiare stesso. La mancata segnalazione solleva la Struttura da ogni responsabilità di fronte ad eventuali contestazioni.</p> |
| <p>MODALITÀ DI ACCOGLEINZA</p> | <p>L'ingresso dell'Ospite, preventivamente concordato, può avvenire in qualsiasi momento della settimana. Al momento dell'ingresso viene effettuato un colloquio l'infermiere in turno, al fine di conoscere le necessità dello stesso e della famiglia e di ricostruire la storia clinica ed anamnestica dell'ospite e fornirgli un'assistenza adeguata.</p> <p>All'Ospite o al familiare, contestualmente alla stipula del contratto di soggiorno, viene chiesto di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei dati ed il consenso informato all'atto medico.</p> |

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>LA VITA IN STRUTTURA</p> | <p>La struttura dispone di camere da 1 o 2 letti tutte con bagno direttamente accessibile dalla camera e dotate di impianto di riscaldamento; sono inoltre presenti bagni attrezzati, e al piano terra un locale soggiorno dotato di televisione, utilizzato anche per svolgere attività di animazione, ed una sala da pranzo anche quella dotata di televisore. Al piano terra è presente anche la palestra per le attività riabilitative.</p> <p>L'assegnazione della camera può non essere definitiva e, per necessità organizzative, l'Ospite può essere trasferito in un'altra camera.</p> <p>Il personale è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa (di seguito uno specchietto che facilita il riconoscimento) ed ognuno di loro porta sul camice un cartellino identificativo con nome, cognome e qualifica.</p> <p>La giornata tipo è organizzata indicativamente come segue, ferme restando le diverse caratteristiche ed esigenze degli Ospiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ore 6.00 – 9.00: risveglio, alzata, igiene del mattino, vestizione, colazione e assunzione della terapia; - ore 9,00 – 11.30: attività varie (a seconda del programma assistenziale di ogni Ospite): animazione, fisioterapia, visite mediche, colloqui, bagni/docce, ecc.; - ore 11.30 – 13.00: pranzo e assunzione della terapia; - ore 13.00: pulizia viso/mani e igiene orale. Riposo pomeridiano; - ore 16.00: attività di animazione a giorni alterni; - ore 17.30 – 19.00: cena e assunzione della terapia; - ore 19.30 – 22.00: assunzione della terapia; pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte. <p>Ciascun Ospite, direttamente o tramite un rappresentante legale o persona da lui delegata, può ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso e i relativi trattamenti di riabilitazione, il progetto e il programma terapeutico mediante colloqui con il Medico</p> <p>All'ingresso della struttura è presente un espositore che contiene il Questionario di soddisfazione degli Utenti sulla qualità dell'assistenza ricevuta. Il modulo di valutazione del servizio permette all'utente e ai familiari di esprimere un giudizio, che resterà anonimo poiché una volta compilato può essere imbucato in apposita urna, posta sempre all'ingresso della struttura.</p> <p>Il coordinatore è presente in struttura con i seguenti orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 09,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,00; mercoledì e sabato dalle 9,00 alle 14,00</p> <p>Qualora fosse necessario è possibile prendere appuntamento con il coordinatore.</p> <p>Il coordinatore infermieristico è presente in struttura dalle 07,00 alle 14,00.</p> <p>Gli OSS sono presenti 24 ore al giorno.</p> <p>Gli infermieri sono presenti in struttura dalle 07,00 alle 14,00.</p> <p>Il fisioterapista è presente il venerdì dalle 08,30 alle 11,30.</p> <p>L'animatore è presente il martedì ed il sabato mattina dalle 10.00 alle 12.00 e il giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.</p> <p>L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita dal Medico di medicina generale con accesso il martedì dalle 15.00 – 17.00.</p> <p>Il martedì mattina e tutti gli altri giorni è presente un servizio di reperibilità.</p> <p>In tutti i festivi l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia</p> |
|------------------------------------|--|

| | |
|---------------------------------------|--|
| | Medica dell'Azienda USL di Petritoli. |
| FUMO | <p>In tutti gli ambienti della Casa Di Riposo/Casa Protetta è assolutamente vietato fumare. Le sanzioni amministrative sono quelle previste dalla normativa vigente.</p> <p>Va rammentato, inoltre, che fumare all'interno della struttura, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme antincendio e l'attivarsi delle procedure di emergenza.</p> |
| PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE | <p>La struttura permette ed incoraggia la personalizzazione delle camere, in modo da rendere più familiare ed accogliente per lo stesso ospite l'ambiente, purché siano abbellite in modo dignitoso e vengano rispettate le norme di sicurezza.</p> <p>Non è consentito utilizzare stufe elettriche, ferri da stiro o fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo o disdoro.</p> |
| PULIZIA | <p>Il servizio cura la pulizia ordinaria e straordinaria, la sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.</p> <p>Il Servizio è svolto da personale interno, è operativo 7 giorni su 7</p> <p>Tutti i prodotti utilizzati rispondono alle normative vigenti.</p> <p>La supervisione delle pulizie è svolta dal coordinatore di struttura.</p> |
| PASTI | <p>La preparazione dei pasti è totalmente affidata a personale interno qualificato e vengono preparati nella cucina, dotata delle più moderne attrezzature, situata all'interno della Struttura.</p> <p>La dieta rappresenta un aspetto importante del percorso assistenziale durante la permanenza in casa di riposo/casa protetta. Il Servizio Dietetico, dopo aver appreso le abitudini alimentari dell'Ospite e le informazioni cliniche rilevanti dal Medico Responsabile, formulerà la dieta più adatta per ogni utente. Qualora ci siano particolari necessità, sarà il Medico a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integratori, ecc.).</p> <p>I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prima colazione: alle ore 8.15 - Idratazione: alle ore 10.00 - Pranzo: alle ore 12.00 - Thè: alle ore 16.00 - Cena: alle ore 18.30 <p>L'ospite può consultare il menù settimanale esposto in bacheca Il menù si ripete ogni 4 settimane e si alterna il menù invernale e il menù estivo, verificato ed elaborato tutti gli anni.</p> <p>Il menù giornaliero è affisso in bacheca, in modo da essere a conoscenza di ogni ospite e/o familiare.</p> <p>La consumazione dei pasti avviene nella sala da pranzo; per gli Ospiti che non possono lasciare il letto è previsto il servizio in camera.</p> <p>I familiari sono ammessi, durante i pasti, nel caso in cui abbiano piacere di imboccare il familiare che ne ha bisogno.</p> <p>È molto importante che gli Ospiti non consumino cibi o bevande portate da casa, in quanto la dieta fornita dalla Casa Di Riposo/Casa Protetta è creata su</p> |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <p>misura per ogni Ospite e costituisce uno dei momenti del processo terapeutico. In particolare, a seguito di consenso da parte del RAA e degli Infermieri, gli alimenti permessi sono quelli sigillati, confezionati e conservabili a temperatura ambiente.</p> |
| <p>ALTRI SERVIZI</p> | <p><u>ASSISTENZA FARMACEUTICA</u> Aurora provvede direttamente al reperimento dei farmaci prescritti dal Medico di struttura o dai medici di base degli ospiti su ricetta nominativa, dei parafarmaci e dei presidi per l'incontinenza. I costi relativi a tutti i farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (ad esempio, farmaci di fascia C non previsti da prontuario) saranno addebitati agli utenti, previa comunicazione circa l'acquisto. Aurora provvede alla conservazione di tali prodotti, mediante un'apposita procedura di controllo.</p> <p><u>TRASPORTI/ACCOMPAGNAMENTI</u> I trasporti sanitari di ospiti convenzionati sono assicurati dall'Azienda USL di Fermo in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati convenzionati, purché allettati e non trasportabili con mezzi propri. Per quanto concerne gli ospiti privati, l'accompagnamento alle visite specialistiche programmate deve essere assicurato dal familiare/tutore di riferimento, debitamente e preventivamente informato in base alla tempistica definita dal CUP. In caso di impossibilità del familiare, Aurora previa autorizzazione dello stesso, si avvale di attivare servizi di accompagnamento esterni alla struttura, con oneri a carico degli utenti/familiari. L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) e quant'altro non specificatamente indicato sono da intendersi a carico dell'Ospite.</p> <p><u>ASSISTENZA RELIGIOSA</u> Il Servizio garantisce libertà di culto. La S. Messa viene officiata tutte le settimane.</p> <p><u>PARRUCCHIERE, BARBIERE,</u> Il servizio è erogato da professionisti del settore presenti in struttura a richiesta dell'anziano o del proprio congiunto. L'accesso a tali prestazioni è concordato con il coordinatore di struttura. Il costo delle prestazioni non è incluso nella retta giornaliera, dipende dal servizio richiesto ed è stabilito dai liberi professionisti che erogano il servizio.</p> <p><u>PODOLOGO</u> Il servizio è erogato in struttura da professionisti in possesso di titolo specifico, su richiesta specifica degli ospiti e/o dei parenti o su indicazione del personale assistenziale e/o Infermieri. Il costo è aggiuntivo rispetto alla retta.</p> <p><u>SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA</u> Al momento dell'ingresso all'utente o a un suo familiare viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per il periodo di permanenza presso la struttura. Il tipo e numero di capi è commisurato alle esigenze dell'utente e alle sue condizioni di salute nonché alla durata del ricovero. I capi personali dell'ospite all'ingresso in struttura devono essere già contrassegnati con il numero identificativo corrispondente al nome dell'ospite, per consentire l'identificazione del proprietario.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Ove possibile tale servizio è compreso nella retta alberghiera, salvo indumenti particolari che richiedono lavaggi particolari.</p> <p><u>PUNTI DI RISTORO</u></p> <p>Per il ristoro degli utenti, dei familiari e dei visitatori sono presenti distributori automatici di bevande e di snack.</p> <p>Tali distributori funzionano a moneta o con chiave ricaricabile, disponibile su cauzione rivolgendosi di presso l'ufficio di struttura.</p> <p><u>RICEVIMENTO DELLA POSTA</u></p> <p>Per gli utenti che hanno stabilito la propria residenza presso la struttura garantisce il ritiro della posta dal portalettere e lo smistamento agli utenti. Su richiesta dei familiari la corrispondenza viene conservata presso la struttura a loro disposizione, presso apposita cassetta. L'Azienda non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.</p> |
| <p>LA DIMISSIONE</p> | <p>La dimissione può avere luogo per le seguenti motivazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimissione volontaria dell'ospite con preavviso di 15 gg salvo corrispondere in alternativa la somma corrispondente ai giorni di mancato preavviso. - Decesso - Dimissione disposta con preavviso di 15 giorni da parte di Aurora al seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio; - Scadenza dei termini per gli utenti con inserimento temporaneo. - In caso di malattie avute o contagiose, o si rendessero necessarie terapie specialistiche ovvero indagini diagnostiche, l'Ospite su richiesta del medico curante dovrà essere trasferito in ospedale o comunque dimesso dalla struttura. - Dimissione per Morosità: la Direzione ha diritto di dimettere l'ospite moroso, riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei famigliari tenuti al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del C.C. e del referente responsabile per il percorso del recupero del credito maturato <p>La dimissione dell'Ospite dà avvio alla procedura di riunione dei fascicoli sanitario ed assistenziale, che sono archiviati e a disposizione secondo la normativa vigente in materia.</p> <p>All'Ospite verrà consegnata una Relazione di dimissione che riassume tutte le prestazioni mediche e riabilitative eseguite, i referti e le risposte di indagini eseguite, sulla eventuale terapia medica e su controlli clinico-strumentali, da effettuare a distanza di tempo quando necessari.</p> |
| <p>VISITE DI FAMILIARI ED AMICI</p> | <p>Gli orari di visita sono liberi</p> <p>Ogni visitatore è tenuto a un comportamento consono allo stile di vita della struttura ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari per i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità</p> |

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>TUTELA DELLA PRIVACY</p> | <p>In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali), Madre Teresa di Calcutta adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali di Madre Teresa di Calcutta e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.</p> <p>Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (ex Artt. 13 e 14), tutti i dati personali e sensibili relativi agli Ospiti/parenti vengono trattati previo consenso degli interessati, sottoscritto al momento dell'ingresso.</p> <p>La Direzione informa che il RPD/DPO (Responsabile Protezione Dati / Data Protection Officer) contattabile all'indirizzo mail privacy@auroras.it</p> <p>Accesso ai documenti amministrativi: (ad esempio la cartella sanitaria) è attivato mediante richiesta scritta da parte dell'interessato. Eventuali costi, relativi ad esempio a fotocopie, sono a carico dell'utente.</p> |
|------------------------------------|---|

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei

diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.


La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La carta dei diritti della persona anziana è uno strumento utile favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti della persona ed in particolare della persona anziana.

La persona anziana ha diritto:

- al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc.;
- alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale;
- ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo;
- a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete;
- all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario;
- ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) senza subire alcun tipo di trattamento effettuato nel silenzio dell'operatore;
- ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone;
- all'esecuzione esatta e puntuale della terapia;
- al rispetto del proprio pudore;
- all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità;
- a non essere etichettato a priori come "demente", "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona";
- a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile;
- a conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- ad essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- a vivere con chi desidera;
- ad avere una vita di relazione;
- di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

COME RICONOSCERE IL NOSTRO PERSONALE

| | |
|---|----------------------|
|  | <p>MEDICO</p> |
|---|----------------------|

| | |
|---|----------------------------------|
|  | INFERMIERE |
|  | OPERATORE SOCIO SANITARIO |
|  | FISIOTERAPISTA |
|  | ANIMATORE |
|  | AUSILIARIO |