



CARTA DEI SERVIZI
RESIDENCE PER ANZIANI SANTA TERESINA
www.residencesantateresina.it

R

LIFE CARE SUITE
RESIDENCE
— SANTA TERESINA —

“ RESIDENCE PER ANZIANI SANTA TERESINA
L'ELEGANZA NON HA ETÀ

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE AI SERVIZI

Gentile Ospite,
nel ringraziarLa per aver scelto il Residence Santa Teresina, Le porgiamo un cordiale benvenuto presso la nostra realtà, dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia del nostro Residence. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo. Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

Il Residence Santa Teresina ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate; i corsi e le attività di formazione continua, garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso il Residence Santa Teresina abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi prefissati. La nostra struttura fa inoltre propri in maniera assoluta i principi, i diritti ed i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano.

La Direzione

CODICE ETICO

FINALITÀ

Il principale obiettivo che il Residence Santa Teresina si propone di favorire è la qualità di vita della Persona assistita e della sua famiglia mediante la costruzione di un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproche.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca tesa al miglioramento dell'efficienza viene effettuata con puntuale attenzione a non compromettere l'efficacia del Servizio reso.

Si mira alla realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato attento a:

- monitorare costantemente i risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della qualità degli interventi;
- mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e la Persona assistita per una soddisfacente qualità dell'assistenza socio-sanitaria;
- garantire standard alberghieri di eccezionale livello;
- programmare attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire e mantenere un elevato livello di professionalità del proprio Personale.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

Il Centro di Servizi assicura alle Persone assistite e ai loro familiari la più ampia e completa informazione inerente i vari aspetti dell'organizzazione interna nonché qualsiasi comunicazione utile, nel rispetto della Privacy. Inoltre la nostra struttura è aperta alle visite 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della Persona assistita, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Regione, Azienda Sanitaria Locale, Comune) si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentica. Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del Servizio.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Viene tutelata la qualità della vita, della salute e l'importanza del ruolo sociale della Persona assistita. Vengono pianificati interventi, mirati e personalizzati, di tipo sanitario, assistenziale e riabilitativo attraverso l'elaborazione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale).

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili della Persona. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutte le Persone assistite indistintamente.

DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività del Residence Santa Teresina, che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni modali di assistenza.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Centro di Servizi assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti alle Persone assistite e ai Contraenti o Tutori, avviene nel rispetto della Legge n° 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- cura della Persona;
- gestione amministrativa;

I dati relativi alla salute della Persona sono oggetto di comunicazione al Personale interno.

Vengono inoltre comunicati alle competenti autorità (Regione, Azienda ULSS e Comune) nonché alle ditte che prestano il proprio servizio all'interno del Centro di Servizi per le esclusive finalità amministrative, di cura e di assistenza in riferimento alle proprie competenze. Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy.

Responsabile del trattamento della banca dati del Residence Santa Teresina è il responsabile della struttura

CONSENSO INFORMATO

La Persona ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la nostra struttura.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto alla Persona da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

LA STRUTTURA

COMFORT DELLE STANZE

La Struttura è organizzata in Nuclei abitativi disposti sul primo piano con camere doppie e triple, dotate di riscaldamento, climatizzazione, TV e munite di bagno attrezzato. In ogni Nucleo è presente un bagno assistito. L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

LUOGHI D'INCONTRO E DI ATTIVITÀ

All'interno del Residence Santa Teresina gli Ospiti e i loro parenti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e conoscenti.

GIARDINO INTERNO

Il Residence Santa Teresina è dotato di un ampio giardino pensile interno a disposizione degli Ospiti e dei familiari. Durante la stagione primaverile ed estiva in giardino si potranno svolgere anche le attività ricreative.

RISTORAZIONE

La preparazione delle pietanze avviene presso la cucina interna. I parenti ed utenti esterni, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro.

Per informazioni è possibile rivolgersi al personale.

Il menù varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota nell'arco di quattro settimane ed è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa nonché il gradimento da parte degli Ospiti. Gli Operatori assicurano l'assistenza all'alimentazione per gli Ospiti che lo necessitano.

PULIZIA AMBIENTI

La costante pulizia quotidiana di tutti i locali, con particolare attenzione alle camere di degenza, è garantita da un'adeguata programmazione.

LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è garantito a tutti i nostri Ospiti ed è a carico della struttura.

PARRUCCHIERE

È presente tutte le settimane il Servizio di parrucchiera. La prestazione avviene previa prenotazione. Tale Servizio è da intendersi a carico dell'Ospite.

TELEFONO

È possibile ricevere e fare telefonate attraverso il telefono di servizio.

POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire della corrispondenza possono consegnarla direttamente al personale in struttura. Sempre attraverso il personale sarà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

SERVIZIO SOCIALE

L'Assistente Sociale esegue attività di segretariato sociale per pratiche d'invalidità civile e particolari situazioni di tipo burocratico-amministrativo per quegli Ospiti che necessitano di tali interventi.

ORARI DI VISITA

L'orario di visita in Struttura è sempre aperto 24 ore su 24 anche di notte nel rispetto della quiete. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso di tutti gli altri Ospiti, per non recare disturbo nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

VOLONTARIATO

All'interno della Struttura possono essere presenti dei Volontari identificabili con cartellino che collaborano con il Servizio Socio-Educativo. La Struttura è altresì aperta verso le realtà socio culturali ed educative del territorio.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura residenziale è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso. L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla presenza di una cappella per la preghiera. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, richiedendo l'intervento al personale della struttura.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

L'uscita con i parenti viene concordata laddove non sussistano controindicazioni cliniche. Si richiede di avvisare il Personale ogni qualvolta l'Ospite esce in compagnia e compilare l'apposito modulo.

TRASPORTI ASSISTITI

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno del Residence Santa Teresina è generalmente a carico dei familiari, in alternativa è possibile usufruire del servizio navetta gratuito della struttura ad eccezione delle urgenze sanitarie.

I SERVIZI

INFORMAZIONI PRELIMINARI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul Residence Santa Teresina, anche telefonicamente, e ritirare la modulistica per la Domanda di Ingresso, presso gli uffici del Residence. Il Personale predisposto è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Per essere accolti presso il Residence Santa Teresina è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza per presentare la domanda predisposta e per fornire alcune informazioni sullo stato di salute della Persona interessata. Valutata la domanda in modo positivo l'ospite viene accolto in struttura, eventualmente in mancanza di posti liberi il nominativo della Persona viene inserito in lista d'attesa. Nel momento in cui vi sia la disponibilità, il Servizio Accoglienza contatta la Persona o i familiari per definire le modalità di ingresso.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Quando l'Ospite e il familiare giungono al Residence Santa Teresina vengono accolti dalla Coordinatrice e dalla Referente che presentano la stanza assegnata e informano riguardo ai vari spazi del Centro Servizi e all'organizzazione interna (orario pasti, riposo, eventuali attività proposte). L'Ospite e il familiare si accomodano nella propria stanza e procedono nel sistemare il proprio corredo. Successivamente si presenta loro l'Educatrice che poi si adopererà per facilitare la conoscenza con gli altri ospiti

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Al momento dell'accoglienza vengono definiti gli eventuali bisogni assistenziali, infermieristici e riabilitativi dalla Coordinatrice e dalla Referente per poter pianificare gli interventi necessari. In base a tale valutazione verranno poi definiti gli accordi contrattuali. Successivamente viene predisposto il Contratto e la Persona, o un suo familiare, procede alla sottoscrizione per accettazione.

TARIFFARIO

Il Tariffario del Residence Santa Teresina prevede una retta base da corrispondere anticipatamente e mensilmente che include:

- Servizio alberghiero
- Servizio di ristorazione
- Servizio di supervisione e assistenza di Operatori qualificati in ogni momento della giornata.

Poiché l'Ospite che richiede accoglienza nel Residence Santa Teresina può presentare anche richiesta di prestazioni ulteriori è presente una proposta di servizi accessori con tariffe a parte e non incluse nella retta base:

- Servizio parrucchiera
- Assistenza ulteriore alla persona, infermieristica e fisioterapica.

In base anche alla valutazione elaborata con la Coordinatrice, l'Ospite e il familiare concordano con la direzione la retta mensile costituita dalla retta base e dall'eventuale tariffa del servizio accessorio scelto.

DIMISSIONI

L'Ospite e il familiare, compilando l'apposito modulo, concordano il giorno della dimissione con il personale preposto che ne darà comunicazione alla Coordinatrice. Il preavviso non verrà richiesto in caso di ricovero d'urgenza. Se richiesta, viene rilasciata copia del fascicolo Socio-Sanitario. L'Educatore e il Referente avranno cura di favorire i saluti fra l'Ospite e il gruppo del Centro. L'ultimo giorno di frequenza la Persona o il familiare ritireranno i beni personali.

ASSISTENZA SANITARIA

Il Residence Santa Teresina garantisce direttamente, o attraverso servizi terzi, la necessaria assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed assistenziale dal momento dell'accoglienza dell'Ospite. Ad ognuno è garantita inoltre la fornitura di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale; provvediamo inoltre a fornire i presidi per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali). Vengono inoltre forniti ausili per la prevenzione/cura delle lesioni cutanee da decubito, cuscini e materassi antidecubito e carrozzine/deambulatori in attesa della fornitura di ausili personalizzati da parte della ULSS. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari, all'esterno della Struttura, vengono attivati dal Medico e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

A partire dal momento dell'accoglienza viene compilato il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che è una cartella clinica multidimensionale, redatta in équipe dalle diverse figure professionali. All'interno del P.A.I. si trova una valutazione della condizione attuale dell'Ospite e la definizione di obiettivi che guidano gli interventi pianificati per offrire un'assistenza personalizzata.

ASSISTENZA MEDICA

Medico è presente in Struttura per un numero di ore settimanali proporzionale al numero di Ospiti assistiti, con impegno di frequenza quotidiana per sei giorni alla settimana. Compiti del Medico sono:

- visita medica periodica dell'Ospite almeno una volta al mese o in base a segnalazione infermieristica;
- prescrizione di accertamenti diagnostici e visite specialistiche;
- prescrizione di farmaci e di presidi/ausili di contenzione;
- rilascio di certificazioni;
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni cliniche e sociali

dell'Ospite nonché spazio di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;

- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Casa di Riposo (Coordinatore, Infermiere, Psicologo, Logopedista, Fisioterapista, Assistente Sociale ed Educatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee. In caso di degenza gli Ospiti possono richiedere al Medico della Struttura ulteriori consulenze a titolo privato.

FORNITURA FARMACI

I farmaci non mutuabili sono a carico dell'Ospite: i familiari vengono avvisati per consentire l'acquisto. È vietato ai visitatori, o ai familiari, fornire e/o somministrare agli Ospiti farmaci se non autorizzati dal Personale sanitario.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Presso il Residence Santa Teresina è presente il servizio di assistenza infermieristica che consiste in prestazioni programmate ed effettuate dall'Infermiere in collaborazione con la Coordinatrice che sono:

- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- il controllo dell'alvo;
- la rilevazione dei parametri vitali;
- il controllo della glicemia.

Altre prestazioni infermieristiche richiedono invece la prescrizione del Medico curante della Persona e sono:

- la somministrazione della terapia farmacologica;
- la gestione del CV, PEG, SNG, CVC;
- prenotazione visite specialistiche;
- l'esecuzione di perette/purghe;
- assistenza al Medico curante durante le visite.

ASSISTENZA OPERATORI SOCIO-SANITARI

È inoltre possibile far richiesta di integrare le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette all'Ospite ossia:

- l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- l'igiene e il bagno assistito;
- la gestione dell'incontinenza;
- l'aiuto nella mobilizzazione, diurna e notturna, e nella postura con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'aiuto nella deambulazione.

Tali prestazioni possono essere garantite nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio-Sanitari qualificati a cui è affidata la tutela e la cura dell'Ospite. Tale Servizio è coordinato dalla Referente.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Alla luce delle condizioni dell'Ospite è possibile integrare il Servizio con prestazioni professionali di tipo riabilitativo di seguito descritte.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

I Fisioterapisti sono a disposizione per svolgere eventuali trattamenti riabilitativi individuali e per fornire qualsiasi consulenza in merito alla mobilitazione dell'Ospite.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Gli interventi riabilitativi Logopedici sono rivolti prevalentemente ad Ospiti interessati da patologie neurologiche. La Logopedista, inoltre, ha competenze in merito alla capacità di deglutizione in base alla quale viene poi consigliato il tipo di dieta più adatto (libera, morbida, frullata).

ASSISTENZA PSICOLOGICA

La Psicologa è a disposizione della Persona e del familiare per eventuali necessità.

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

Sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste, eventi, uscite e gite ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare. L'Educatore coordina l'attività dei Volontari e dei Tirocinanti che operano a sostegno del Servizio ed ha cura di mantenere vivaci le relazioni con Associazioni ed Istituzioni locali al fine di garantire la continuità del rapporto tra la Persona e la comunità territoriale.

INFORMAZIONI UTILI • LA GIORNATA TIPO

COLAZIONE

- Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene servita la colazione.

ATTIVITÀ

- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano.

PRANZO

- Alle ore 12.15 si pranza e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

MERENDA

- Nel pomeriggio, dalle ore 15.30, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative.

CENA

- Alle ore 18.15 viene servita la cena.

RIPOSO

- Dalle ore 20.00 ci si prepara per il riposo notturno



R

LIFE CARE SUITE
RESIDENCE
— SANTA TERESINA —