



## Carta dei servizi

La Casa di Riposo "Santa Teresa" è ubicata a Ferrara (FE), in Via G.Grosoli 41.

La struttura si articola in un nucleo abitativo nel quale risiedono 32 ospiti.

La struttura dispone di ampi spazi comuni provvisti di televisore, una sala per terapia occupazionale, una sala polivalente, un ambulatorio, un ambulatorio di fisioterapia, cucina, lavanderia, guardaroba, sala pranzo, e una cappella per le funzioni religiose di rito cattolico. E' presente un ampio giardino all' interno della struttura.

Le camere, tutte provviste di servizio igienico con doccia sono globalmente 18 di cui:

- » 4 camere singole
- » 14 camere doppie

Ogni camera è predisposta per la dotazione di apparecchio televisivo e telefonico.

L'abbinamento degli ospiti in camera doppia viene disposto tenendo in considerazione, nei limiti del possibile, la patologia, le necessità assistenziali, il temperamento dell'ospite ed altre eventuali affinità esistenti tra gli anziani stessi.

Qualora l'abbinamento dovesse rivelarsi negativo, è compito del Coordinatore responsabile di struttura e del Responsabile dell'attività assistenziale provvedere all'individuazione di una diversa sistemazione abitativa; ogni cambiamento sarà poi comunicato ai parenti dell'ospite interessato.

La camera singola viene assegnata ad anziani che presentano particolari problemi di convivenza, sia a livello sanitario che comportamentale e/o caratteriale.

La sistemazione abitativa inizialmente accettata dall'ospite può non essere fissa; il Coordinatore della struttura può infatti in ogni momento trasferire un ospite in un'altra camera, o in un altro posto letto, nei casi in cui in cui vi sia necessità di fornirgli risposte assistenziali più consone, o vi sia esigenza di assicurare un migliore svolgimento della vita comunitaria nella struttura.

### **PRESTAZIONE ALBERGHIERA DI VITTO E ALLOGGIO**

La Casa di Riposo "Santa Teresa" fornisce vitto, alloggio, biancheria da tavola e da letto, e ne cura la pulizia e la conservazione. Fornisce inoltre l'arrendamento della stanza, il personale di servizio per la mensa, per la pulizia di luoghi comuni e personali, i servizi generali e l'assistenza morale-spirituale-cristiana.

La casa di Riposo somministra pasti freschi preparati quotidianamente dalla cucina interna, proponendo menù studiati e alternati in base alla stagionalità, alle esigenze dietetiche e terapeutiche degli Ospiti e, per quanto possibile, alle preferenze personali. Il locale cucina è adeguatamente attrezzato per la corretta preparazione e conservazione dei pasti e per la somministrazione di bevande e altri generi primari al di fuori degli orari prestabiliti (merenda, thè). Il personale assunto è così composto: una capocuoca e un aiuto cuoca che cucinano le varie pietanze seguendo il menù settimanale.

Il servizio di pulizia e di sanificazione dei locali, nonché di riordino quotidiano delle camere è quotidianamente garantito e gestito direttamente con personale assunto dalla struttura.

Anche il servizio di lavanderia (lavaggio e stiratura della biancheria da letto, da bagno e intima, ad esclusione del vestiario pesante) e di ritiro della biancheria sporca con riconsegna della stessa pulita, è fornita quotidianamente dall' struttura con locali adeguatamente predisposti.

### **USCITE PER VISITE MEDICHE**

In caso si presenti la necessità da parte degli ospiti di dover effettuare visite mediche, sarà cura dei familiari (o dei tutori) provvedere al trasporto e all'accompagnamento del proprio caro. Si richiede ad ogni familiare o tutore un numero di telefono di riferimento da poter chiamare in caso di malattie o altre necessità. Nel caso in cui l'ospite stia male e i familiari non siano rintracciabili, la casa di Riposo avrà cura di chiamare il 118 e far accompagnare l'ospite fino all'arrivo dei familiari.

Nel caso in cui la famiglia o chi ne fa le veci non abbia la possibilità di accompagnare il proprio caro alle visite, sarà cura degli stessi trovare ed eventualmente pagare qualcuno che si occupi del trasporto e dell'assistenza.

Rimangono a carico degli Ospiti le spese mediche e/o chemioterapiche, le visite specialistiche, il trasporto ambulanza che non siano coperte dal servizio pubblico, oltre alle spese derivanti da particolari servizi e/o prestazioni richiesti dall'ospite che non siano quelli forniti dalla Casa di Riposo

Qualora venissero riscontrati peggioramenti degli ospiti tali da non rendere più adeguata la prosecuzione dell'assistenza in casa di Riposo, la Direzione provvederà ad invitare i familiari referenti a recarsi al servizio CRA distrettuali.

### **IL SERVIZIO**

Viene fornito all'anziano un aiuto integrativo o sostitutivo per l'assolvimento degli atti della vita quotidiana quali:

- » l'igiene quotidiana
- » la vestizione
- » la deambulazione
- » l'aiuto nell'assunzione dei pasti
- » l'aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare,
- » la sorveglianza e l'osservazione delle condizioni psicofisiche generali,
- » attività di animazione interne ed esterne alla Struttura, individuali o di gruppo, finalizzate a:
  1. mantenimento della manualità,
  2. stimolo della memoria,
  3. mantenimento dell'autonomia motoria;
- » attività sul contesto relazionale (famigliare e sociale) volte ad evitare processi di emarginazione ed istituzionalizzazione mediante:
  1. rapporti costanti con le famiglie e le figure amicali,
  2. iniziative occupazionali e ricreativo-culturali

## **ASSISTENZA SANITARIA**

### **» Assistenza medica di base**

All'interno della Struttura viene garantita l'attività medica di diagnosi e cura. E' prevista:

- la presenza del medico è garantita per 2 ore settimanali.
- La continuità assistenziale medica nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi tramite il servizio di Guardia medica.

Per quanto riguarda la scelta del Medico curante, la Casa di Riposo, provvederà al più presto ad effettuare il cambio del medico, assegnando all'Ospite il medico condotto della struttura.

### **» Assistenza farmaceutica**

L'Azienda USL assicura, a favore degli anziani ospitati in Casa di Riposo, la fornitura di farmaci compresi nel prontuario terapeutico come classe A e parte dei presidi per l'incontinenza. I farmaci di fascia C sono forniti dalla casa di riposo ma non sono compresi nella retta e devono essere pagati ogni mese.

Inoltre l'AUSL si impegna ad assicurare la fornitura di:

- a) i prodotti dietetici correlati alle patologie di cui al D.M.dell'1/7/1982;
- b) i presidi relativi al controllo del paziente diabetico secondo la normativa vigente;
- c) i prodotti per l'alimentazione artificiale, compresi i dispositivi, secondo i protocolli aziendali vigenti

### **SERVIZIO DI PARRUCCHIERA PER UOMO E DONNA**

Il servizio viene fornito per una volta a settimana tramite parrucchiera esterna in stanza interna alla struttura.

### **SERVIZI VARI**

In caso di decesso dell'ospite sarà cura della famiglia il dover informare tempestivamente i prossimi congiunti o gli eventuali tutori per le incombenze del caso.

Effetti e beni personali degli Ospiti deceduti spetteranno agli Eredi legittimi o testamentari

### **AMMISSIONE**

Tutti i posti del presidio sono gestiti dall'interno della Casa di Riposo, secondo la capacità de accoglienza della struttura.

La documentazione da presentare per la domanda di ammissione riguarda il semplice riempimento della domanda di ammissione che deve essere accompagnata da:

- » atto di impegno al pagamento della retta per la banca
- » tessera sanitaria
- » tessera elettorale
- » esenzione ticket;
- » fotocopia del certificato di invalidità e/o accompagnamento;
- » documento di identità.
- » Cartella sanitaria completa
- » strumenti per la mobilizzazione

## **RETTA**

La retta mensile anticipata è di € 2.002,00 (duemilazerodueeuro), comprensiva di quietanza bollo, da corrispondere entro il giorno 10 (dieci) del mese tramite bonifico bancario. In caso di assenze, dovute a ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici o terapeutici e comunque programmate di concerto con la Direzione, superiori a 10 gg la retta sarà ridotta del 20% (venti per cento).

Se, nel mesesimo mese, si verifica un'assenza superiore a 10 giorni e il decesso o cambio di struttura, non si avrà diritto allo sconto sopracitato del 20% ma alla restituzione della retta a partire dal giorno seguente in cui viene liberata la stanza.

La retta mensile viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Degli aumenti viene fornita preventiva comunicazione agli utenti e ai parenti. L'importo indicato, è rivalutato al 1° gennaio di ogni anno in base all'indice ISTAT o a variazioni di Legge.

La struttura non ha finalità di lucro.

Il pagamento della retta avviene mensilmente, in forma anticipata, entro il giorno 10 del mese, tramite bonifico bancario. La retta praticata agli utenti è comprensiva di tutti servizi indicati ai paragrafi precedenti.

L'obbligo del pagamento della retta decorre dalla giornata di ingresso.

## **RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA**

La conduzione della Casa di Riposo è affidata alla Coordinatrice Responsabile, Suor Rodriguez Garcia Maria Mercedes, residente nella struttura e reperibile al numero 0532/461658.

La responsabilità legale ed amministrativa compete alla Fondazione Braghini Rossetti, proprietaria della Casa di Riposo, avente sede in Ferrara - C.so Giovecca n. 59.

Per l'assistenza sanitaria dell'Ospite il personale è tenuto a fare riferimento al medico di base dell'Ospite stesso, cui compete la responsabilità terapeutica.

La Struttura non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell'Ospite. In caso di allontanamento spontaneo non concordato, cadute accidentali, lesioni volontarie o involontarie, improprio uso di attrezzature od impianti, ecc. non comportano alcuna responsabilità della Struttura, tranne quella di comunicare tempestivamente l'accaduto al familiare garante

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro eccedenti le normali necessità, per i quali la Direzione non si assume responsabilità alcuna.

La Direzione si enonera altresì da ogni responsabilità anche verso la perdita/rottura di dentiere o protesi dentali, apparecchi acustici, carrozzine, deambulatori e ogni altro strumento/apparecchio di proprietà dell'ospite.

## **ATTIVITA'**

La casa organizza le attività di vita quotidiana nel rispetto delle normali esigenze di vita dell'anziano, cercando di limitare al minimo le regole istituzionali che si distacchino dai normali ritmi di vita.

All'ospite è dato di godere della massima libertà di movimento, fette salve eccezioni imposte dal suo stato di salute o prescritte.

Le prestazioni sanitarie erogate e la valutazione dei risultati vengono indicati in una cartella sanitaria individuale.

Le prestazioni assistenziali erogate e le valutazioni dei risultati del trattamento assistenziale vengono indicate in una cartella personale socio-assistenziale.

Gli interventi assistenziali sono effettuati in base ai Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.), per i quali la struttura è dotata di una specifica scheda.

Ogni ospite ha diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dal ministro del culto cui appartiene.

Per gli osservanti di religione cattolica, viene celebrata nei giorni di domenica e nelle festività di precetto la S. Messa, quasi tutti giorni si fa la preghiera del Rosario nella cappella.

## **ANIMAZIONE**

L'attività di animazione è presente tutti i giorni per 12 ore settimanali. Le attività sono studiate affinché si possa mantenere, recuperare e dove possibile, potenziare le capacità residue (fisiche e psichiche) nel soggetto anziano. L'attività si svolge in stretto rapporto di équipe con le altre figure professionali della struttura.

Le attività svolte si possono distinguere in due categorie:

- l'animazione di gruppo: il setting (luogo dove si svolgono le attività) è in una sala ampia, dove si intraprendono attività di lettura attiva, giochi finalizzati allo stimolo al ragionamento e della memoria (indovinelli, cruciverba, tombola);
- l'animazione individuale: può essere semplicemente quella del dialogo, di una carezza, una stretta di mano che può variare nel tempo, uno scambio di sguardi e sorrisi, di suoni e gesti. Atti che la società è portata a dimenticare e perciò a non utilizzare (se non a livello inconscio) ma che fanno parte della nostra psicologia, del nostro passato e che perciò si rivelano indispensabili nonché utilissimi, laddove la comunicazione diventa più difficile: nelle demenze, nei soggetti Alzheimer.

Si pone anche come obiettivo la socializzazione degli Ospiti tra loro.

### **INFORMAZIONE RELATIVA ALLA STRUTTURA ED AL SERVIZIO EROGATO:**

L'utente attuale e/o il potenziale futuro ospite della casa, nonché tutta la cittadinanza, hanno il diritto di conoscere la struttura ed il servizio erogato, nonché le informazioni relative in tempo reale.

Indicatori di qualità:

» consegna della presente carta a coloro che rivolgono istanza d'ingresso, nonché a chiunque ne faccia richiesta;

» le informazioni relative alle prestazioni ordinarie vengono fornite agli ospiti e ai loro familiari dal personale assistenziale in servizio, nel rispetto della specifica sfera di appartenenza.

Le informazioni più generali e complesse riguardanti lo stato personale degli anziani, o relative a questioni di particolare delicatezza, o riguardanti scelte compiute sia a livello assistenziale, che sanitario, riguardo alle quali non ci sia sufficiente chiarezza, vengono fornite, a seconda dell'ambito di pertinenza, dal medico.

» Presenza del medico in Struttura,;

Venerdì : 2 ore al mattino

## **ACCOGLIENZA**

E' importante che gli anziani, i loro famigliari ed il pubblico sperimentino in struttura il clima e l'assetto di una "casa".

### 1) SEGNALETICA

E' prevista l'apposizione dei nomi degli ospiti sulla porta della stanza da essi occupata, al fine di personalizzare l'ambiente e di agevolare l'individuazione degli ospiti stessi; vengono inoltre indicati i locali di comune fruibilità.

### 2) ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- » Dotazione da parte della Struttura di un apparecchio telefonico a gettoni ubicato ad altezza accessibile ai disabili;
- » Apertura uffici, come già sopra indicato, sia in fascia oraria antimeridiana che pomeridiana;
- » Orari di visita dalle 9,30-12.00 e dalle 16.00-18.30. In casi di particolari necessità o di anziani ammalati, possono comunque essere autorizzate visite in fasce orarie diverse da quelle prestabilite, su richiesta dei familiari;

### 3) RICEZIONE DELL'UTENZA

Al nuovo ospite vengono presentati i diversi operatori e gli vengono mostrati i vari ambienti della struttura. Accompagnato nella propria camera viene presentato all'eventuale compagno di stanza.

Si consiglia al parente di restare con lui il più possibile nelle prime giornate di permanenza. I primi giorni costituiscono infatti un periodo estremamente critico che non sempre è vissuto positivamente.

Nei primi 15/20 gg. viene scritta, alla fine di ogni turno, una sintesi dell'osservazione sull'ospite, riportando tutto ciò che può servire per definire un quadro preciso dei bisogni e delle risorse dell'anziano. Si formula poi il Programma Assistenziale Individuale ed il piano di lavoro delle diverse figure professionali.

## **ATTIVITA' SANITARIA**



I controlli sanitari programmati per ogni ospite (oltre a quelli previsti da un peggioramento improvviso delle condizioni di salute) prevedono:

- » visita medica periodica finalizzata anche alla prevenzione del peggioramento dello stato di salute dell'anziano
- » esami ematochimici routinari;
- » monitoraggio dei parametri vitali e dei rischi dell'allettamento anche mediante la somministrazione periodica di schede scientifiche di rivelazione.