

Casa di Riposo Don Orione

Via Mazzini, 24

15055 PONTECURONE - AL



Carta dei servizi

Rev. 01 del 21.05.2021

INDICE

Presentazione – Mission	3
La Carta dei servizi	4
La struttura residenziale	5
La qualità che ci impegniamo a garantire	6
Tipologia delle camere e servizi generali	7
Assistenza	7
Il Personale	8
Staff dirigenziale e operativo	9
Accesso alla Casa di Riposo - I nostri servizi	12
Costi del servizio	12
Com'è disposta la Casa di Riposo	13
Qualità ambientale	14
Ulteriori servizi	14
Organismi di gestione	14
Tutela degli utenti	16
Modulo di reclamo	17
Diritti e....	18
Doveri dell'Ospite	18
Contatti	19
Allegato 1: Regolamento interno degli Ospiti	20
Allegato 2: Cosa fare per presentare domanda	27

PRESENTAZIONE – MISSION

Gentili ospiti,

sono lieto di presentare la carta dei servizi che rappresenta il percorso che la nostra casa intende compiere per capire e soddisfare in modo sempre più mirato le esigenze e le aspettative degli anziani.

La Carta dei servizi non è una semplice guida all' utilizzo dei servizi bensì il dichiarato impegno di porre l'ospite al centro dell'attenzione. *Continuare l'opera intrapresa da Don Orione significa ancora oggi "riconoscere la dignità umana anche nei più derelitti ed in coloro che sono emarginati dalla collettività".*

Questo è un ulteriore passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente che vogliamo avere verso i nostri utenti. Il documento descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, le tariffe dei servizi, definisce gli standard di qualità che la nostra Casa si impegna a garantire nel rispetto dei principi di trasparenza e certezza del servizio.

Nella carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, le modalità per esprimere un reclamo, ovvero tutte quelle forme che permettono all'ospite di avere un rapporto chiaro con la nostra Struttura.

Ringrazio tutti gli operatori, collaboratori e i parenti che ci aiutano e ci aiuteranno in ogni modo ad accorciare le distanze con i nostri ospiti e che ci permettono di essere al servizio dei più bisognosi nella maniera più consona.

Grazie a chi vorrà portare vitalità, generosità, animazione e suggerimenti migliorativi nei servizi alla persona.

Il Direttore

LA CARTA DEI SERVIZI

- ✓ Informa sui servizi offerti dalla nostra Casa di Riposo “Don Orione” sulle modalità per accedervi

- ✓ Impegna la Casa di Riposo a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

- ✓ Indica i diritti e i doveri dell'ospite.

I destinatari della carta dei servizi sono gli utenti e i loro familiari e tutti coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni.

E' utile agli uffici, agli enti ed alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato e a chiunque partecipi alle varie fasi di programmazione, gestione e/o di valutazione dei servizi sociali.

LA STRUTTURA RESIDENZIALE - CHI SIAMO?

La Nostra Opera è stata fondata da San Luigi Orione (1872 - 1940), prete piemontese (di Pontecurone) che ha dedicato tutta la sua vita alla realizzazione di opere di carità al servizio di persone povere, abbandonate, afflitte da gravi sofferenze e difficoltà. Egli stesso definiva il suo Ordine come "un'umile Congregazione religiosa, di data recente, italiana d'origine, moderna nei suoi uomini e nei suoi sistemi, tutta e solo consacrata al bene del popolo, affidata alla Divina Provvidenza". La sua opera è composta dai "Figli della Divina Provvidenza", dalle "Piccole Suore Missionarie della Carità" e dal "Movimento Laicale Orionino". I suoi figli spirituali hanno proseguito nell'opera intrapresa dal Padre Fondatore, mantenendo sempre il suo obiettivo di dare "sollievo morale e materiale ai miseri; accogliere e abbracciare tutti coloro che hanno un dolore, ma non hanno chi dia loro un pane, un tetto, un conforto". Nelle varie comunità del Don Orione si agisce attraverso l'accoglienza, l'assistenza, l'educazione e la cura delle persone per rispondere all'esigenza dell'uomo di amare ed essere amato; esigenza sentita fortemente dalle persone che soffrono di abbandono e solitudine. Tutti gli operatori di queste comunità

hanno sempre ben presente il motto di Don Orione "Fare del bene a tutti, fare del bene sempre, del male a nessuno.

STORIA DELLA CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo "Don Orione" è sorta nel 1972 per ricordare il centenario della nascita del Fondatore San Luigi Orione, nativo di Pontecurone. I lavori si sono protratti fino al 1974 quando il 23 giugno il Vescovo di Tortona Monsignor Giovanni Canestri benediceva la Casa. L'opera, sorta all'inizio per ospiti autosufficienti, ha in seguito allargato la sua ricettività anche ai non autosufficienti. Per tale motivo è stato aggiunto un altro plesso, inaugurato il 29 marzo 1992, mentre il 23 giugno 1996 è stata benedetta la nuova Cappella. Altri lavori di ampliamento e di adeguamento alle normative vigenti sono stati effettuate nel 2003.

LA QUALITA' CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE



Don Orione ci insegna e vuole che nelle Sue case si “serva l’uomo per lo sviluppo integrale dell’uomo, per un’attenzione particolare per gli ultimi, i più poveri, gli uomini maggiormente in difficoltà”. Ciò che mosse Luigi Orione fu l’esigenza di vivere pienamente la carità evangelica.

Dunque una motivazione strettamente religiosa e di una religione centrata sulla sinergia tra valorizzazione e promozione umana.

La finalità della nostra Casa, attraverso l’accogliere, l’assistere, il curare e l’educare è quella di rispondere a tutte le esigenze dell’uomo.

LA TIPOLOGIA DELLE CAMERE E I SERVIZI GENERALI

Le stanze

Le stanze degli ospiti sono arredate in modo semplice e funzionale. Sono personalizzabili dell'utente con i propri oggetti.

Le camere sono singole o a 2 letti con servizi igienici e l'attacco per la Tv.

Tutti i letti sono articolati, con sponde e ad altezza variabile.

La consolle è dotata di doppia intensità di luce e chiamata di emergenza

La pulizia delle camere viene effettuata giornalmente.

La biancheria piana e la biancheria da bagno viene regolarmente cambiata. E' garantito il servizio di lavaggio, stiratura e riordino della biancheria personale degli ospiti (ad eccezione dei capi pregiati per i quali si consigliano i parenti di seguirne personalmente il lavaggio)

La cucina

Il menu, studiato in maniera tale da fornire un buon equilibrio calorico e adeguato alla tipologia di ciascun ospite, si ripete ogni 4 settimane ed è stato vidimato dall'ASL.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

colazione	ore	7.30 - 8.00
pranzo	ore	11.30 -12.00
cena	ore	17.30 – 18.00

Su prescrizione del medico curante o del dietista è possibile elaborare ed attuare diete personalizzate.

L'ASSISTENZA

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sanitari di ciascun ospite.

Non esiste, pertanto, uno standard assistenziale valido per tutti gli ospiti, ma per ciascuno viene effettuato un piano di assistenza individualizzato (PAI) riaggiornato periodicamente.

L'ospite mantiene anche in struttura il proprio medico curante.

Nella struttura è presente il servizio di assistenza infermieristica dalle 07.00 alle 21.00.

L'utente è seguito, 24 ore su 24, da un gruppo di operatori, personale qualificato OSS, a cui l'ospite può fare sempre riferimento nel rispetto delle dotazioni minime di organico professionale così come definito dai provvedimenti regionali.

La struttura offre un servizio di fisioterapia per gli ospiti autosufficienti e non con attività di ginnastica dolce e/o in maniera individualizzata in base alla prescrizione medica.

La struttura offre un servizio di psicologia che prende in esame i bisogni emotivi, relazionali e cognitivi dell'Ospite

Su prescrizione del medico curante si prenotano – per tutti gli ospiti – le necessarie visite specialistiche.

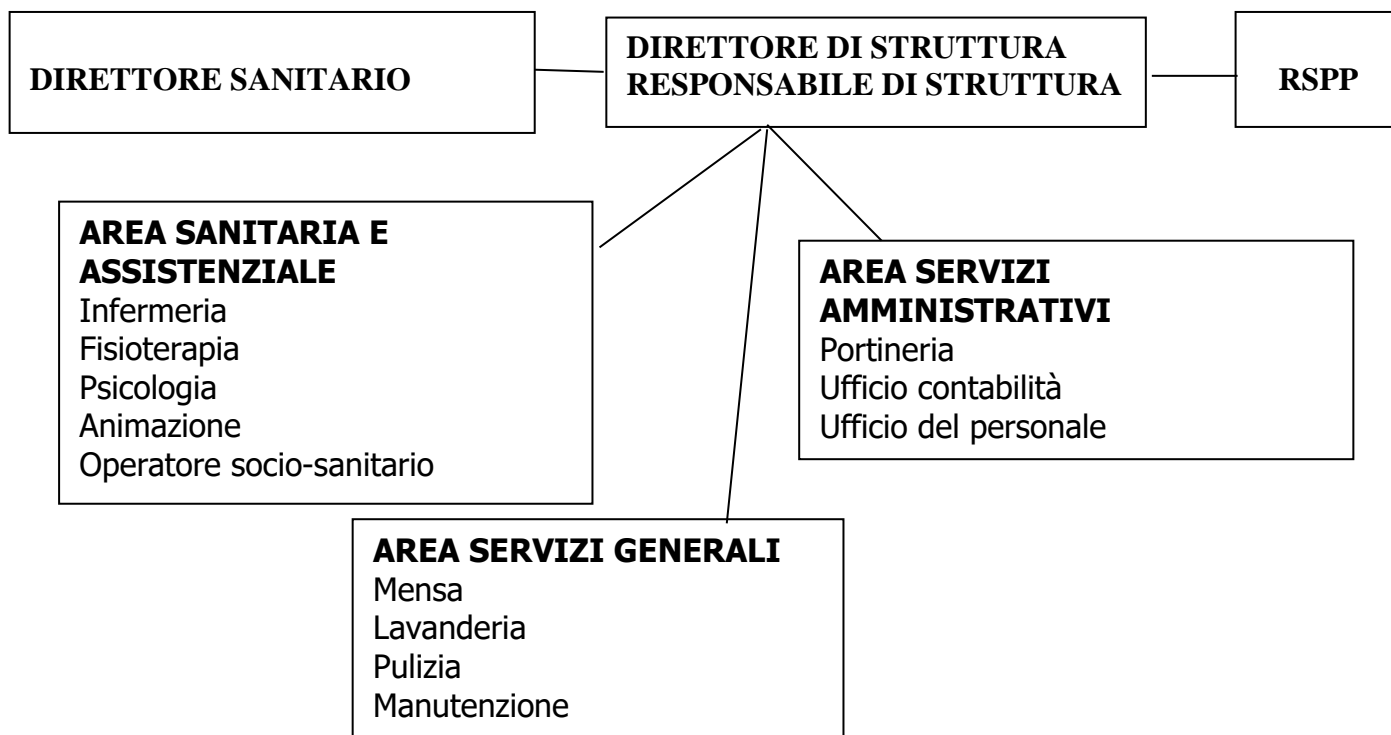
Viene garantito, da parte dello staff infermieristico il reperimento dei farmaci, gratuitamente quelli da prontoario, a pagamento quelli fuori prontoario (*a fine mese un promemoria riassumerà agli ospiti le spese eventualmente sostenute per l'acquisto dei farmaci o di altro materiale necessario*).

IL PERSONALE

Il personale presente nella Struttura ha le seguenti qualifiche professionali:

- Infermieri Professionali
- Operatori Socio-Sanitari
- Personale addetto ai servizi generali
- Personale addetto alla cucina
- Psicologo
- Fisioterapista
- Animatore
- Estetista
- Parrucchiere
- Personale amministrativo e di portineria

ORGANIGRAMMA



DIREZIONE

Direttore di struttura: Don Pietro Bezzi;

sacerdote dell'Opera Don Orione dal 24 maggio 1986, Direttore di Struttura procurato dal Legale Rappresentante con Repertorio N. 47036/112766 del 31/10/2008.

Responsabile di Struttura: Baldo Roberto Michele;

- Responsabile dell' accoglienza
- Mansione di relazione con l'ospite e i parenti
- Responsabile del personale
- Contatti con il territorio
- Controllo acquisti
- Controllo del bilancio

Direttore Sanitario: Dott.ssa Ornella Dellalibera;

- Valutazione dell'ospite al momento dell'inserimento e monitoraggio
- Controllo della completezza della cartella sanitaria,
- Supervisione sulla salute psico-fisica degli Ospiti
- Raccordo e armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, socio-sanitarie all'interno dell'equipe
- Coordinamento dell'assistenza medica e specialistica
- Coordinamento equipe rispetto ad elaborazione e monitoraggio PAI (Piano Assistenziale Individuale)

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI

Reception:

Chiara, Morena e Simona si occupano del servizio di portineria:

- Rispondono alle chiamate telefoniche in entrata
- Inoltrano le chiamate verso l'esterno della struttura
- Rispondono alle richieste di informazione dei visitatori

Ufficio contabilità:

Tosonotti Monica;

- Addetta alla contabilità e controllo di gestione
- Rette
- Fatturazione con enti pubblici

AREA SANITARIA

Servizio Infermieristico

E' garantita la copertura del servizio infermieristico dalle ore 7,00 alle ore 21,00 con la presenza del personale in struttura (*dalle 21.00 alle 8.00 con l'intervento della Guardia Medica*) e con monte ore nel rispetto degli standard della regione Piemonte.

Il personale infermieristico ha le seguenti mansioni:

- Relazione con medico curante degli ospiti
- Organizzare le varie visite di controllo per i disabili (igiene mentale, ecc)
- Terapie
- Medicazioni
- Compilazione in equipe del PAI e Progetto di Vita

Servizi di riabilitazione psico-motoria

✓ Fisioterapia

E' garantita la copertura del servizio di riabilitazione nel rispetto degli standard della regione Piemonte. Il servizio di riabilitazione svolge la sua attività sotto la diretta responsabilità del medico di medicina generale e, per casi particolari o dubbi, su richiesta del medico di base si rinvia allo specialista.

Il Dott. Matteo Busseti,

Si occupa di mantenere le capacità motorie residue

- Eventuale recupero delle attività motorie (previo progetto fisiatrico riabilitativo)
- Fisioterapia (ginnastica) di gruppo
- Compilazione in equipe dei PAI e del Progetto Di Vita

✓ Psicologia

E' a disposizione dell'ospite un servizio di sostegno psicologico e stimolazione cognitiva

La Dott.ssa Silvia Carlotti,

Si occupa di:

- Riabilitazione e mantenimento delle abilità cognitive residue (singolarmente e in piccolo gruppo)
- Sostegno psicologico
- Somministrazione intervista sulla Qualità di Vita (Kane, 2001) e Progetto di Vita
- Compilazione in equipe dei PAI

Servizio Socio-Assistenziale e Tutelare

Il servizio socio-assistenziale è assicurato da personale in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario. Viene garantito il rispetto degli standard previsti dalla regione Piemonte.

Mansioni:

- Accoglienza
- Prestazioni relazionali
- Rilevazione dei parametri vitali
- Igiene e cura dell'ospite
- Cambi posturali
- Distribuzione pasti
- Rilevazione segni e sintomi
- Interventi di primo soccorso
- Utilizzo di protocolli e linee guida
- Sorveglianza della terapia infusiva
- Trasporto e gestione biancheria sporca e pulita
- Compilazione in equipe del PAI e del PROGETTO DI VITA

Alberghiero - servizi generali

✓ Servizio di ristorazione:

I pasti sono preparati secondo un menù stagionale che ruota su 4 settimane, al fine di offrire la giusta varietà di pasti, preparati con derrate adeguate alle stagioni. Un elenco completo dei menù e delle derrate è disponibile per la consultazione presso la reception. Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione e somministrazione degli stessi (HACCP). Sulla base delle prescrizioni mediche vengono somministrate diete speciali agli ospiti che ne hanno la necessità.

✓ Servizio di lavanderia:

La biancheria intima e i capi "robusti" in cotone, sintetici, in lana, ecc, vengono trattati in maniera idonea e opportuna per garantire i criteri di igiene e sterilizzazione utilizzando detergenti sanificanti. Non vengono lavati i capi in lane pregiate.

✓ Servizio di pulizie:

Il servizio di pulizie garantisce l'igiene della Struttura tramite l'utilizzo di attrezzature e di macchinari industriali e con l'uso di detergenti e sanificanti. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro elaborato in modo da osservare sia le pulizie ordinarie che straordinarie.

✓ Servizio di manutenzione:

Il servizio di manutenzione è svolto da un manutentore interno e da tecnici specializzati esterni, in possesso di regolare abilitazione per la manutenzione degli impianti e delle attrezzature definiti pericolosi (ex d.lgs 626/94).

L'ACCESSO ALLA CASA DI RIPOSO

La domanda di ammissione alla Casa di Riposo va inoltrata al Direttore della struttura.

L'utente può rivolgersi alla segreteria per ricevere:

- ✓ Informazioni e orientamento
- ✓ Moduli per la domanda di ammissione
- ✓ Aiuto nella compilazione dei moduli per le persone sole.

Presso la Casa di Riposo è disponibile il Regolamento ospiti (*inserito nel presente documento come allegato*).

I criteri di inserimento in lista sono i seguenti:

Data ricevimento

Domanda di accoglienza (mod 1a)

Territorialità

Condizione sociale – situazione (vive solo, non ha parenti è in ospedale ecc)

COSTI DEL SERVIZIO

La retta mensile per l'anno in corso va da 1.800 euro a 2.400 euro a persona in base alla fascia di intensità assistenziale prevista per l'ospite.

Ad ogni utente è attribuita una fascia di intensità assistenziale, con aggiornamento semestrale o/e al bisogno, che equivale ad un punteggio assegnato all'ospite in fase di Valutazione Multidimensionale (Indice di Barthel, SPMSQ Short Portable Mental Status Questionnaire, A.Di.Co – Area Disturbi Comportamentali, DMI Indice Medico di non autosufficienza).

La Valutazione Multidimensionale ha l'obiettivo di individuare lo stato di salute fisica, delle autonomie funzionali e di mobilità, lo stato cognitivo, lo stato affettivo e comportamentale, al fine di individuarne i bisogni assistenziali e sanitari.

La tariffa viene aggiornata annualmente dal Consiglio di Casa e varia in base alle condizioni di salute e alle eventuali particolari patologie.

Presentando la certificazione medica (mod.1b) allegata alla domanda di ammissione in struttura l'équipe interna della Casa di Riposo valuterà le singole condizioni e assegnerà la camera in base alle effettive necessità e alla lista d'attesa del momento.

Dalla retta sono esclusi:

- fornitura pannoloni, ticket e farmaci non mutuabili
- trasporto in strutture sanitarie
- visite specialistiche non comprese nell'attività della Casa
- servizio parrucchiera
- lavaggio indumenti delicati (in caschemere, seta ecc) e vestiario particolare tipo cappotti, giacche ecc.

DISPOSIZIONE DELLA CASA DI RIPOSO “DON ORIONE”

La Casa di Riposo “Don Orione” è strutturata su 4 piani più il piano interrato.

Al piano interrato si trovano la dispensa, la lavanderia, il guardaroba, la fisioterapia, il laboratorio, il deposito detersivi, la camera mortuaria.

Al piano terra sono collocati la portineria, gli uffici amministrativi e di segreteria, gli uffici di direzione, la sala riunioni, la sala di animazione, la cappella.

Sugli altri tre piani si trovano le stanze degli ospiti, alcune sale soggiorno e 4 sale da pranzo.

La casa di riposo dispone di ampi giardini arredati con alcune panchine predisposte per gli Ospiti e di un ampio parcheggio.

✓ La qualità ambientale

Obiettivo della Casa di Riposo “Don Orione” è quello di offrire, in regime residenziale, ospitalità e servizi socio-assistenziali e sanitari integrati a persone adulte ed anziane parzialmente autosufficienti, o non autosufficienti, o in ospitalità residenziale, a persone più autonome nel compiere gli atti quotidiani della vita e nel gestire la propria vita di relazione, attraverso attività diversificate e conseguente organizzazione del lavoro che, appunto, discende dalla tipologia degli ospiti.

L'ampio verde di pertinenza è corredato da camminamenti idonei anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria.

È parte integrante dell'immobile, e con lo stesso in armonia, il parco, il cui accesso è facilitato dalla completa eliminazione delle barriere architettoniche.

Ampio parcheggio è a disposizione dei familiari e visitatori.

Pontecurone è facilmente raggiungibile per la vicinanza alle grandi vie di comunicazione: autostrade Milano-Genova e Torino-Piacenza.

Ulteriori servizi presenti:

L'intrattenimento

La casa di riposo "Don Orione" attribuisce particolare importanza all'attività di accoglienza e di intrattenimento con finalità ricreative, sociali, culturali e religiose pensate per valorizzare e meglio integrare l'ospite e la sua personalità.

Con l'aiuto degli operatori, dei religiosi e dei parenti si cerca quindi di pianificare sia attività individuali che collettive.

✓ VISITE

La Casa di Riposo "Don Orione" è aperta alle visite di parenti ed amici nel seguente orario:

dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 (salvo normative vigenti anti-covid)

Attività spirituale e religiosa

Particolare cura viene prestata all'attività di crescita e formazione spirituale per tutti gli ospiti.

I religiosi sono a disposizione ogni giorno per chi ne facesse richiesta e la presenza per assistenza e animazione spirituale è continua.

La Santa Messa è celebrata ogni giorno in cappella alle ore 09.00; alla domenica alle ore 10.30.

GLI ORGANISMI DI GESTIONE

Consiglio dei religiosi della casa

Il consiglio di casa è un organismo composto dal Direttore della Casa di Riposo, dal suo Vicario, Economo e dai Sacerdoti consiglieri.

Esamina la situazione economica della Struttura, elabora proposte e promuove iniziative per migliorare il rapporto tra gli ospiti e la Casa al fine di un buon funzionamento di essa, valuta e delibera in merito agli interventi da attuare e sulla necessità di inoltrare le richieste al Consiglio Provinciale dell'Opera Don Orione (che ha potere decisionale).

Équipe

È costituita da personale da Direttore Sanitario, infermiere, OSS, fisioterapista e psicologo.

L'équipe lavora in modo interdisciplinare, vi sono riunioni settimanali con obiettivo la stesura e aggiornamento dei piani Assistenziali individuali (PAI) e la loro realizzazione, la stesura e l'aggiornamento del Progetto di Vita.

✓ Qualità di vita e progetto di vita

L'Équipe si impegna a lavorare in modo interdisciplinare con outcome condivisi: la qualità di cura e la qualità di vita dell'Ospite all'interno della struttura.

Uno degli obiettivi principali è quello di dare pari valore alla qualità della vita ed alla qualità di cura, garantendo il più alto livello di autonomia possibile agli Ospiti, il mantenimento della dignità individuale e la possibilità di prendere le proprie decisioni, anche in base alle preferenze individuali.

In questa ottica diventa importante poter valutare la loro percezione della qualità di vita oltre alla soddisfazione sull'assistenza ricevuta

La qualità di vita percepita nell'ambito di una residenza è un concetto diverso dalla qualità di vita in generale perché si tratta di un ambiente sottoposto a regole comuni, fuori dal controllo dell'individuo. Ci sono fattori che normalmente gli individui che vivono al proprio domicilio non considerano perché sottintesi, come l'autonomia, la dignità, il piacere del cibo, il comfort e la sicurezza, diventano di primaria importanza quando si vive in una residenza.

La qualità di vita percepita dall'Ospite è misurata in modo oggettivo tramite la Scala per la valutazione della qualità della vita (R.Kane., vers. Dic. 21,2001,Università del Minnesota, Istituto di Igiene modificata) somministrata periodicamente agli Ospiti ed è volta ad indagare differenti aree indicative della Qualità di vita percepita dall'Ospite, come il confort fisico, le autonomie, le relazioni, la privacy, la dignità, le attività significative, il gradimento del cibo ecc.

In base ai risultati della scala viene costruito un Progetto Di Vita in équipe individuando obiettivi ed interventi individualizzati nelle aree di interesse

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità del servizio che offriamo ai nostri ospiti, è necessario che i punti di vista degli utenti e dei loro familiari vengano espressi direttamente, attraverso la partecipazione alla vita della casa. Se il confronto tra utente e amministrazione non fosse sufficiente a mediare tra i diversi punti di vista, esistono altre possibilità di tutela quali

✓ **Il colloquio con il Direttore**

E' sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il Direttore al quale si possono rivolgere suggerimenti, reclami, osservazioni.

Concordare, se possibile, un appuntamento tramite la Segreteria.

✓ **Il reclamo formale**

La Direzione della Casa di Riposo "Don Orione" cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale.

Qualora non sia possibile o risulti insufficiente si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo in modo tale che si possa intervenire in maniera mirata e corretta sul/sui responsabili del disagio.

Il modulo nella pagina successiva – può anche essere ritirato presso la Portineria.

Modalità di presentazione del reclamo

A chi: al Direttore,

ma può essere ricevuto anche dai responsabili degli uffici amministrativi che destineranno la corrispondenza appena possibile

Come: in forma scritta, a mano, per posta, e mail, fax con o senza modulo

Una cassetta postale anonima è situata all'ingresso, vicino ai cartellini della timbratura.

(ricordiamo che i moduli possono essere reperiti in portineria)

Cosa: evidenziare in forma chiara e sintetica il problema

Modalità di risposta:

In forma scritta, entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

MODULO DI RECLAMO

*Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo.
Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali. E' possibile comunque segnalare l'eventuale problema anche in maniera anonima purché si riportino i dati minimi per una verifica.*

Al Direttore
Casa di Riposo "Don Orione" – Pontecurone -

Come è avvenuto il fatto (*descrivere come, dove e quando è avvenuto il fatto e chi ne ha preso parte*):

Quale tipo di disagio e/o problematica sta vivendo l'ospite
scrivere in stampatello e/o in forma leggibile

Nome e Cognome.....
Via
Cap e Città
Tel.....
E mail

Data

.....
firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In relazione alla legge 675/96 del 31/12/96 riguardante la “tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali “si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla stessa Casa di Riposo “Don Orione” l’invio di una risposta al reclamo.

DIRITTI E ...

La Casa di Riposo “Don Orione” si impegna per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e chiede agli ospiti un coinvolgimento attivo in questo processo.

Gli ospiti nella fruizione dei servizi hanno:

- **Diritto all'informazione.** Il futuro ospite così come i famigliari ha diritto ad essere informati con indicazioni complete e comprensibili sulle prestazioni a cui può accedere entrando in Struttura, sui tempi e sulle procedure, sulle rette a suo carico ecc. Hanno inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona (ogni dipendente deve essere riconoscibile tramite il cartellino identificativo appuntato sulla divisa che riporta il proprio nome, cognome, fotografia e la mansione svolta).
- **Diritto all'equità nel trattamento:** l'ospite ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della Struttura. La Casa di Riposo non privilegerà nessuno, se non in base alle regole di accesso contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla Privacy:** l'ospite ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela e riservatezza. La Casa di Riposo si impegna a utilizzare i dati comuni e sensibili con attenzione, riservatezza e metodo e secondo le modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali l'ospite o chi per lui rilascia consenso.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** l'utente ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

... DOVERI DELL'OSPITE

Gli ospiti nella fruizione dei servizi devono:

- **Rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lei/lui con fiducia ed atteggiamenti collaborativi, rispettandone le scelte tecniche (*che dovrebbero essere frutto di condivisione a livello di equipe di gestione*).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio e disturbo.
- **Partecipare**, in maniera puntuale al costo dei servizi: retta, eventuali spese mediche e farmaceutiche, spese accessorie ecc.

- Rispettare gli operatori – di tutti i vari settori – in quanto persone.
- Attenersi alle norme espresse nel regolamento interno dell’Istituto.
- Rispettare il divieto di fumo. E’ assolutamente vietato fumare all’interno della struttura questo per specifiche disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, degli ospiti e del personale operante.

CONTATTI

Indirizzo:

**Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione
CASA DI RIPOSO “ DON ORIONE “
Via Giuseppe Mazzini, 24
15055 PONTECURONE – AL –**

Centralino:

Tel. 0131 88.74.11 – 88.74.34

Fax 0131. 88.76.23

Mail:

direzione.pontecurone@sanmarziano.com

amministrazione.pontecurone@sanmarziano.com

Pec:

pontecurone@pec.sanmarziano.com

**REGOLAMENTO
INTERNO
DEGLI OSPITI**

**CASA DI RIPOSO
“DON ORIONE”**

Pontecurone

La Casa di Riposo “Don Orione”, via Mazzini, 24 – Pontecurone - dell’Ente Giuridico “Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione” con sede legale in Milano, è un Istituto attraverso il quale i religiosi di Don Orione prestano la loro opera di Assistenza a favore degli Anziani. Nello spirito del Fondatore, la Casa intende offrire agli Ospiti il conforto di un clima familiare, un’ adeguata assistenza medico-sanitaria (attraverso le attrezzature di cui la Casa dispone) e speciali aiuti per la loro vita cristiana.

L’Istituto non intende sostituirsi alla famiglia ma vuole collaborare con essa per individuare strategie comuni che hanno come scopo la serenità e il benessere dell’ospite.

(Estratto da “Progetto Orionino per le Opere di carità”)

3.1 Servire l’uomo in Cristo

Don Orione scrisse: “Il fine particolare e speciale della Congregazione è di propagare la dottrina e l’amore di Gesù Cristo”. “Fine speciale della Congregazione è diffondere la conoscenza e l’amore di Gesù Cristo, della Chiesa e del Papa, specialmente nel popolo” (art.5 – Costituzioni) attraverso le opere di carità.

E’ un’espressione che, tradotta in pratica, vuol dire servire l’uomo per lo sviluppo integrale dell’uomo, con un’attenzione preferenziale per gli ultimi, i più poveri, gli uomini maggiormente in difficoltà.

Ciò che mosse Luigi Orione fu l’esigenza di vivere pienamente la carità evangelica. Dunque una motivazione strettamente religiosa e di una religione centrata sulla sinergia tra valorizzazione e promozione umana.

La finalità dunque delle nostre Comunità, attraverso l’accogliere, l’assistere, il curare e l’educare, è quella di rispondere all’esigenza dell’uomo di amare e di essere amato, e in special modo al grido di quelle persone che soffrono non solo per malattie e/o deficit fisici, ma anche e soprattutto per mancanza d’amore. Amare è chiaramente inteso nella concezione cristiana.

3.2 b Le persone anziane

Gli anziani accolti nelle case di riposo sono persone ordinariamente non più inserite nel mondo produttivo, soffrono di disturbi e malattie varie dovute in particolar modo all’età avanzata, e che le famiglie, per diversi motivi, non sono più in grado di tenere nel proprio nucleo; in molti casi l’autonomia è ridotta e necessitano di ausilio e di una struttura qualificata e organizzata, che possa far fronte ai loro bisogni. Eppure in molti casi hanno ancora energie, capacità, potenzialità inesprese. L’anziano ha lunga esperienza di vita. Ha cose da dire, da raccontare, da insegnare.

Spesso la stanchezza non è derivante solo da una reale decadenza psicofisica, ma viene enormemente accentuata dalla tristezza, dal senso di inutilità, dalla noia...

Ecco perché oltre al primario intervento sanitario-assistenziale occorre salvaguardare la progettualità di vita della persona, anche grazie all’attenzione alle dimensioni relazionale e spirituale.

4.2 Accompagnamento personale

(...) Nelle comunità orionine ciascuna persona non deve mai rischiare di diventare un numero, un oggetto, uno strumento. E’ sempre protagonista ed è chiamata a sperimentare in senso cristiano l’amare e l’essere amata. Vive l’esperienza del dono e del perdono.

4.3 Lo spirito di famiglia

(...) Don Orione non si ferma solamente ad esortare in relazione al rapporto operatore-ospite perché ben cosciente dell’importanza di rapporti sereni e costruttivi all’interno delle istituzioni educative e così si esprime: “Non riconosco come mia una casa che non si presenti come una buona famiglia cristiana”..

REGOLAMENTO

Art.1 –Ammissione.

L'ammissione alla Casa di Riposo "Don Orione" è riservata agli anziani autosufficienti e non autosufficienti, di ambo i sessi, purché in possesso di quei requisiti morali, psichici e sanitari compatibili a questo genere di convivenza.

La domanda di ammissione su apposito modulo (mod.1/a) dovrà essere rivolta e presentata al Direttore della Casa di Riposo "Don Orione". Le condizioni di ammissione devono essere dichiarate dal Medico Curante mediante un'articolata certificazione medica (mod 1/b).

La Direzione, esaminata la domanda e avuto il benestare dell'Equipe sanitario dell'Istituto, si riserva un congruo periodo di prova (un mese) prima di considerare definitiva l'accettazione.

I documenti (copia doc. di riconoscimento, fotocopie documenti sanitari, consenso privacy, accettazione impegnativa...) necessari per il completamento della pratica saranno integrati contestualmente all'accoglimento dell'ospite.

Art. 2 Il corredo personale

L'ospite deve essere provvisto del proprio corredo personale (indumenti intimi e abbigliamento base per tutte le stagioni) che potrà essere sistemato - previa assegnazione del n. personale attribuito dalla lavanderia - nell'armadio personale all'interno della camera.

La Direzione si esonera dalla responsabilità relativa allo smarrimento di oggetti, preziosi, denaro o altro non consegnato in deposito.

Art.3 – Assegnazione delle camere

L'anziano sarà ospitato in camere singole o doppie con servizi interni.

Le camere vengono assegnate dalla Direzione tenendo conto della effettiva disponibilità e delle necessità dell'ospite.

La Direzione si riserva la possibilità di trasferire gli ospiti da una camera all'altra o da un reparto all'altro qualora vi siano giustificati motivi (organizzativi, assistenziali...).

La famiglia sarà avvisata tempestivamente.

Art. 4 Pulizia e sistemazione delle camere

Alla pulizia delle camere provvederà, dal lunedì alla domenica, il personale di servizio.

Art.5 – I servizi

I servizi prestati agli ospiti sono

- accoglienza
- assistenza socio-sanitaria
- assistenza infermieristica
- assistenza di tipo alberghiero
- assistenza morale e religiosa
- fisioterapia
- psicologia
- parrucchiera ed estetista
- animazione

Gli ospiti potranno usufruire di

- salottini per dialogare o per la lettura
- bar: distributore automatico di bevande calde e fredde
- distributore automatico di snack
- sala animazione
- servizio di lavanderia
- cappella (Santa Messa, momenti di preghiera individuale e collettiva)

Dalla retta sono esclusi:

- *fornitura pannoloni, ticket e farmaci non mutuabili*
- *trasporto in strutture sanitarie*
- *visite specialistiche non comprese nell'attività della Casa*
- *servizio parrucchiera per tagli speciali, permanente, tinte, messa in piega*
- *lavaggio indumenti delicati (in lane pregiate, seta, ecc) e vestiario particolare tipo cappotti, giacche ecc.*

Art.6 - Vitto

Il menù giornaliero è preparato dal personale di cucina in base ad una dieta strutturata dal Dietologo della ASL20 di Tortona. Il menu è esposto nelle bacheche giornalmente.

Per gli ospiti affetti da patologie particolari il menù quotidiano sarà personalizzato, tenendo conto delle prescrizioni mediche.

Il menù quotidiano è costituito da:

- *colazione*
- *idratazione (the, caffè d'orzo, succhi di frutta, gelatine idratanti)*
- *pranzo*
- *piccola merenda (idratazione)*
- *cena*

I pasti principali constano di un primo piatto, un secondo, contorni vari e frutta di stagione.

La domenica e i giorni festivi il pranzo potrà essere arricchito dall'antipasto e/o dal dolce.

I pasti sono serviti nella sala da pranzo e devono essere consumati entro l'orario di servizio previsto.

Gli ospiti, durante la consumazione del pasto, saranno regolarmente assistiti dal personale di turno.

In caso di temporanea o definitiva infermità dell'ospite i pasti potranno essere serviti in camera o nella sala da pranzo del 1° turno.

Art.7 - Orario dei pasti e posti nelle 2 sale da pranzo

L'orario dei pasti è fissato tenendo conto dei ritmi quotidiani tipici della popolazione anziana:

- *colazione: 2° piano 7.30 - 3° piano 8.00*
- *idratazione: 10.00*
- *pranzo: 1° turno 11.30 2°turno 12.00*
- *piccola merenda - idratazione ore: 15.00*
- *cena: 1° turno 17.30 - 2° turno 18.00*

L'assegnazione e la disposizione dei posti in sala da pranzo è riservata alla Direzione della Casa che terrà in debito conto le preferenze direttamente manifestate dall'ospite e/o da eventuali legami affettivi e di amicizia esistenti.

Chi si assenta dai pasti è pregato di darne avviso alla Direzione o alla Segreteria.

Art. 8 - Assistenza sanitaria e infermieristica

La Casa garantisce l'assistenza infermieristica di base, con la presenza di infermieri professionali dalle 7.00 alle 21.00 e personale O.S.S. qualificato, 24 ore su 24.

L'assistenza sanitaria è sempre assicurata, sia nei casi di patologie di lieve sia di media entità dal Medico curante dell'anziano.

Nel caso in cui si rendano necessarie visite diverse e approfondimenti diagnostici, gli infermieri- autorizzati dall'ospite o dai familiari – provvederanno a contattare i medici specialistici (il servizio è a pagamento).

(Si ricorda che alcuni specialisti, – ortopedico, cardiologo, fisiatra, flebologo ... - previo appuntamento, possono anche recarsi in Struttura per visite domiciliari, in convenzione ASL)

Gli ospiti dovranno anche a sostenere le spese legate all'eventuale ricovero ospedaliero per trasporto, assistenza diurna e notturna, farmaci, dieta ecc.

Le terapie vengono somministrate dal personale professionale su indicazione del medico.

Resta, perciò vietata l'auto-somministrazione di farmaci o l'introduzione di qualsiasi tipo di medicinale dall'esterno senza il controllo del personale sanitario.

Art.9 - Comportamento

Adottare un comportamento rispettoso verso gli altri è un requisito fondamentale per sviluppare buone relazioni interpersonali e per creare un ambiente sereno.

Lo scopo della Casa è di creare aggregazione tra gli ospiti e quel clima di famiglia che permetta all'anziano di sentirsi ben voluto, accolto e accudito come a casa propria.

La nostra casa vuole essere una "casa" vera, un ambiente caldo e accogliente, luogo di incontro e di scambio.

Per questo motivo è implicito che l'anziano deve desiderare di incontrarsi con gli altri ospiti e partecipare, per quanto gli è possibile, alla vita comunitaria.

Nel rispetto degli altri è necessario anche avere cura per le cose materiali che costituiscono, nell'insieme, l'ambiente della struttura (sala mensa, salottini, sala tv, luoghi comuni, bagni, arredamento...)

Sarà opportuno:

- tenere un comportamento corretto e dignitoso
- curare la pulizia personale e vestire decorosamente

A queste norme generali deve seguire, nell'interesse di tutti, la scrupolosa osservanza delle seguenti regole comportamentali:

- non fumare all'interno della struttura
- non tenere in camera da letto oggetti pericolosi (stufe, fornelli, ferri da stiro...)
- non tenere in camera alimenti deperibili
- non lavare in camera indumenti personali
- non dare ospitalità in camera a persone estranee
- non chiudere la porta a chiave
- non portare all'interno della struttura arredi personali: armadi, comò, frigo ecc.

All'ospite è permesso:

- l'uso di apparecchi radio e tv (purché ciò non sia di disturbo per gli altri ospiti). A tal proposito si consiglia di munirsi di cuffie audio da collegare agli apparecchi.

Art.10 - Violazione delle norme di comportamento

Gli ospiti che violano intenzionalmente le norme prescritte dal presente regolamento saranno verbalmente richiamati.

Per infrazioni gravi, intendendo per queste la messa in atto di comportamenti che arrecano danni alla struttura o negative ripercussioni sulla comunità, sarà disposta la dimissione.

Nel caso di persone che per il loro carattere e per il loro contegno siano di turbamento all'ordine e all'armonia della comunità, per il bene di tutti, la Direzione si riserva il diritto di dimissione, riservando al parente la responsabilità di trovare altrove adeguata soluzione.

Art.11 - Visite di familiari e conoscenti

Gli ospiti godono della più ampia libertà di entrata e di uscita e di ricevere visite.

Le fasce di orario sono state però fissate dalla Direzione per evitare di far coincidere il momento delle visite – solitamente molto atteso e gradito da parte dell'anziano – con il pranzo o la cena.

Gli ospiti possono ricevere visite dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 (salvo normative vigenti anti-covid).

Il personale potrà consigliare i parenti sul momento di visita più opportuno in ordine a particolari stati di salute, terapie e/o visite che l'ospite dovesse sostenere.

Se ci sono situazioni particolari sono ammesse deroghe a tale indicazione di massima previo contatto con la Coordinatrice e/o la Direzione.

Art. 12. - Assistenza privata

La Casa di Riposo "Don Orione" accetta l'a presenza di accompagnatori privati proposti dagli ospiti stessi o dai loro famigliari, previa autorizzazione della Direzione, tramite domanda scritta (salvo normative vigenti anti-covid). Nella domanda dovranno essere specificati gli orari di presenza. Gli accompagnatori dovranno svolgere esclusivamente compiti di compagnia o di piccolo aiuto all'ospite, senza interferire con il lavoro svolto dal personale dipendente. Sono, inoltre, invitati a partecipare e collaborare alle varie iniziative di animazione e ricreazione degli ospiti.

Art.13 - Orario di apertura e chiusura

Gli ospiti autosufficienti, durante l'arco della giornata, possono entrare e uscire dalla struttura con la massima libertà dopo aver avvisato l'Infermiera Professionale e firmato l'apposito modulo. Lo stesso vale per gli ospiti non autosufficienti purché accompagnati da un parente.

Gli orari di apertura e chiusura della Casa sono così stabiliti:

- dalle ore 8.30 alle 19.00

per eventuali diverse necessità è possibile valutare il caso con il Direttore.

Art.14 - Assenze

L'ospite può assentarsi dalla Casa in qualunque momento e per qualsiasi motivo previa comunicazione, possibilmente con qualche giorno di anticipo, alla Direzione.

Si consiglia sempre di segnalare il recapito presso il quale, in caso di necessità, potrà essere contattato.

Le assenze volontarie dell'ospite non danno diritto – salvo casi valutabili dalla Direzione – a riduzione di retta.

Art.15 - Rinuncia di ospitalità

L'anziano può rinunciare all'ospitalità.

La rinuncia deve essere richiesta per iscritto – precisando le motivazioni – almeno con un mese di anticipo salvo casi valutabili dalla Direzione.

L'ospite che decide di lasciare la struttura nel corso del primo mese di permanenza corrisponderà comunque - salvo casi valutabili dalla Direzione – l'intera retta mensile precedentemente concordata.

Art.16 - Decesso degli ospiti

In caso di decesso la Direzione contatterà immediatamente i familiari o le persone indicate dall'ospite al momento dell' ingresso.

La salma sarà sistemata, salvo diverse disposizioni da parte dei congiunti, nella camera ardente della struttura fino al momento del trasporto funebre.

Le spese relative al funerale nonché le procedure (pratiche, segnalazioni ecc.) sono a carico dei familiari.

Art.17 - Rette

La retta viene determinata dalla Direzione.

La retta dovrà essere versata anticipatamente, entro il 5 del mese di competenza tramite

- *Bonifico Bancario intestato a **Casa di Riposo Don Orione** Via Mazzini, 24
PONTECURONE C/c 74398 Banca di Credito Cooperativo Filiale di Pontecurone
(cod IBAN IT27I0832448480000000195425) con causale:
retta mese diper l'Ospite Sig.*

E' possibile ritirare l'apposito modulo precompilato presso gli uffici amministrativi.

- **Eccezionalmente**, previo accordo con la Direzione, si può pagare direttamente in segreteria nei giorni 3, 4 e 5 del mese tramite contanti o assegno bancario. *La segreteria emetterà regolare ricevuta.*

*- Le assenze volontarie dell'ospite o l'eventuale ricovero ospedaliero **non** danno diritto a variazioni di retta.*

Si precisa inoltre che la retta - di norma con cadenza annuale - può subire un incremento allo scopo di adeguare la stessa al normale aumento del costo della vita. Ogni eventuale variazione verrà opportunamente comunicata per lettera ai familiari.

Art. 18 - Accettazione del regolamento

L'ammissione alla Casa di Riposo "Don Orione" è vincolata all'accettazione del presente regolamento debitamente sottoscritta dall'utente all'atto della presentazione della domanda di ammissione (mod.1/a).

All'ospite e ai suoi familiari il presente regolamento sarà offerto in visione e, se necessario, sarà commentato da parte dei responsabili.

Pontecurone, 6 maggio 2021

LA DIREZIONE

ALLEGATO 2: presentazione domanda di ammissione

✓ COSA FARE PER PRESENTARE DOMANDA DI AMMISSIONE IN STRUTTURA:

La domanda di accoglimento (mod.1a) dovrà essere presentata, insieme alla certificazione medica (mod.1b), alla Direzione che, esaminatone il contenuto con l'Equipe sanitario dell'Istituto, esprimerà il proprio parere sull'accettazione.

Contestualmente all'accoglimento dell'ospite sarà necessario integrare i seguenti documenti:

- **fotocopia del documento di riconoscimento**
- **certificato di nascita – certificato di residenza** (o autocertificazione – ns mod-)
- **fotocopia codice fiscale**
- **documenti sanitari in possesso** (fotocopia tessera sanitaria, fotocopia esenzione ticket, verbale invalidità civile e/o accompagnamento, esami ematici recenti (Epatite A,B,C), cartella clinica, certificazioni di allergie e/o intolleranza a alimenti , farmaci o ad altre sostanze...)
- **consenso al trattamento dati personali (mod.2)**
- **impegnativa del parente (mod.3)**

i documenti di cui sopra sono reperibili in Segreteria (dalle ore 8.30 alle 12.00 dal lunedì al sabato e/o su appuntamento tel al 0131 887411)

✓ ULTERIORI INFORMAZIONI PER L'INGRESSO

ABBIGLIAMENTO ED ACCESSORI

- ✓ **N. 8 capi biancheria intima** (maglietta intima, mutande, ecc)
- ✓ **N. 8 calzine** (lunghe o corte – a seconda dell'abitudine -)
- ✓ **N. 4 pigiami o camice da notte**
- ✓ **N. 4 Asciugamani** (viso e ospite)
- ✓ **N. 2 teli bagno**
- ✓ **N. 4/6 cambi di abbigliamento usuale** (camice, maglie, gonne, pantaloni, tute, golfini...)
- ✓ **N. 1 o 2 ciabatte o pantofole con suola antiscivolo**
- ✓ **N. 2 vestaglia o giacca da camera** (in alternativa scialle, golf ...)



NB: per usufruire del servizio di LAVANDERIA ogni capo deve riportare – cucito in un punto visibile – il numero indicato dalla struttura e da apporre a cura dell'ospite (o da chi per lui) prima del ricovero in struttura. *(di norma di usa cucire la fettuccia già numerata (acquistabile in merceria) oppure si può scrivere il numero con un pennarello nero purché indelebile)*

BEAUTY CON ACCESSORI PER IGIENE PERSONALE

- ✓ **Spazzola, pettine** (eventuali mollette o cerchietti...)
- ✓ **Rasoio o lamette** + schiuma/sapone da BARBA (per gli uomini)
- ✓ **Spazzolino, dentifricio**, (eventuali paste adesive per protesi, pastiglie per pulizia della protesi ecc)
- ✓ **Crema/profumo** se si usano abitualmente



PICCOLA BORSA/VALIGIA con tutto il necessario per eventuale ricovero ospedaliero

INOLTRE:

- ✓ **fornitura pannoloni** (almeno per i primi giorni) e poi comunicare all'ASL il nuovo domicilio
- ✓ **piano terapeutico** (elenco dei farmaci che si usano abitualmente e scorta iniziale)

