



CENTRO MATER DEI
Opera Don Orione

CENTRO MATER DEI

OPERA DON ORIONE

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA
ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA
ANZIANI AUTOSUFFICIENTI**

Carta dei Servizi

Via D. Sparpaglione n. 15

15057 TORTONA (AL)

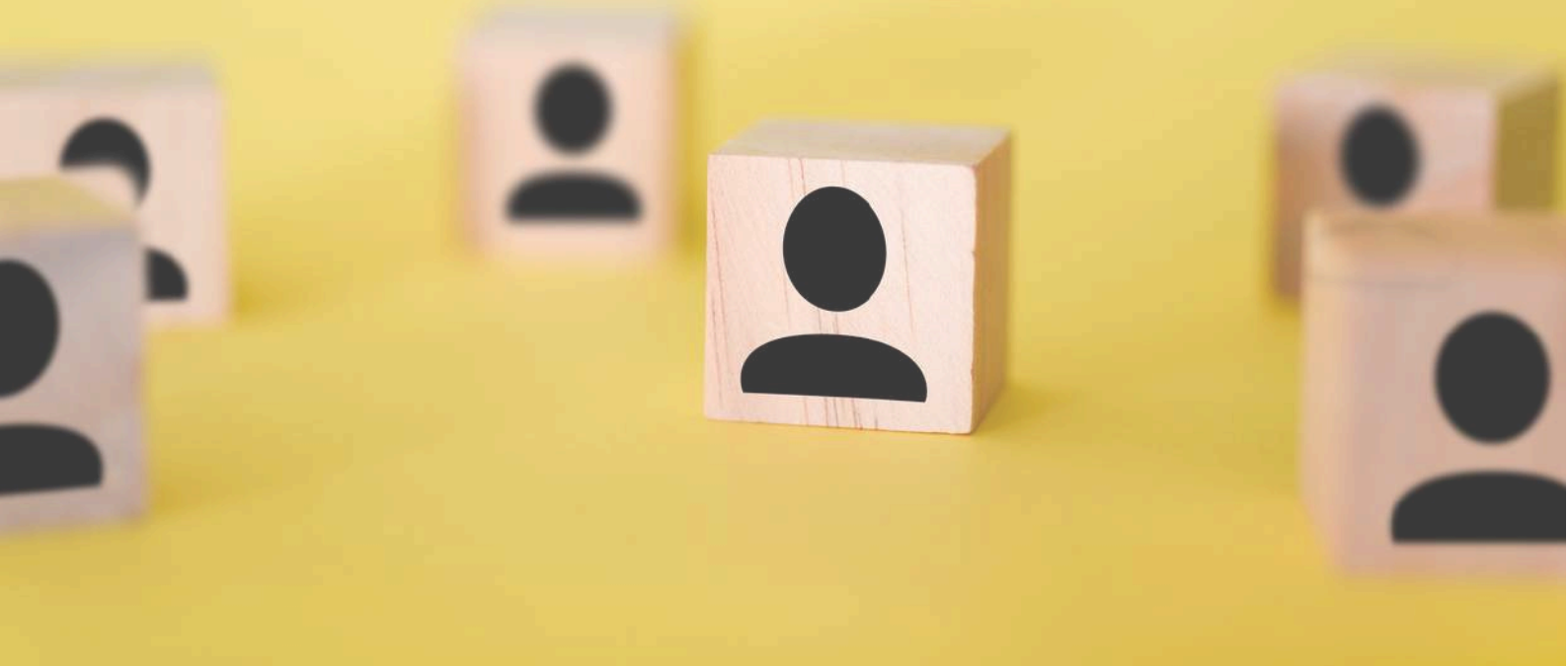
Tel. 0131.8183

materdei.amministrazione@sanmarziano.com

www.centromaterdeitortona.it

indice

Chi siamo	pag. 3
La Carta dei Servizi	pag. 5
La Mission	pag. 6
La Vision	pag. 6
La Struttura Residenziale	pag. 7
La qualità	pag. 8
I principi sull'erogazione dei servizi	pag. 9
L'organigramma della Struttura	pag. 11
Gli organi di gestione	pag. 12
I nostri servizi	pag. 13
I servizi alberghieri	pag. 14
L'Assistenza	pag. 17
La metodologia di lavoro multidisciplinare	pag. 19
L'intrattenimento	pag. 20
L'attività spirituale e religiosa	pag. 21
Bar e sala ristoro	pag. 21
Don Orione con le persone per le persone	pag. 22
Tutele degli utenti	pag. 23
Informazioni utili	pag. 24
L'ammissione alla Resistenza Sanitaria	pag. 26
Costi del servizio	pag. 27
Gli orari di apertura e di visita	pag. 30
Segnalazioni e suggerimenti alla direzione	pag. 31
Modulo Segnalazioni e suggerimenti	pag. 32
Diritti e doveri dell'ospite	pag. 33
Contatti	pag. 35



Chi siamo!

Gentili ospiti,

la Carta dei Servizi non è una semplice guida all' utilizzo dei servizi offerti, bensì il dichiarato impegno, da parte della casa, di porre l'ospite al centro dell'attenzione, per capire e soddisfare in modo sempre più mirato le esigenze e le aspettative.

Continuare l'opera intrapresa da Don Orione significa ancora oggi *“riconoscere la dignità umana anche nei più derelitti ed in coloro che sono marginati dalla collettività”*.

Le realtà orionine a servizio delle persone in difficoltà, in sintonia con la tradizione sociale della Chiesa, si impegnano per la salvaguardia della vita umana, per la difesa dei diritti dell'uomo e per la promozione integrale della persona, anche nelle situazioni estreme, di maggiore fragilità e sofferenza.(...)

(...) Nelle comunità orionine ciascuna persona non deve mai rischiare di diventare un numero, un oggetto, uno strumento.

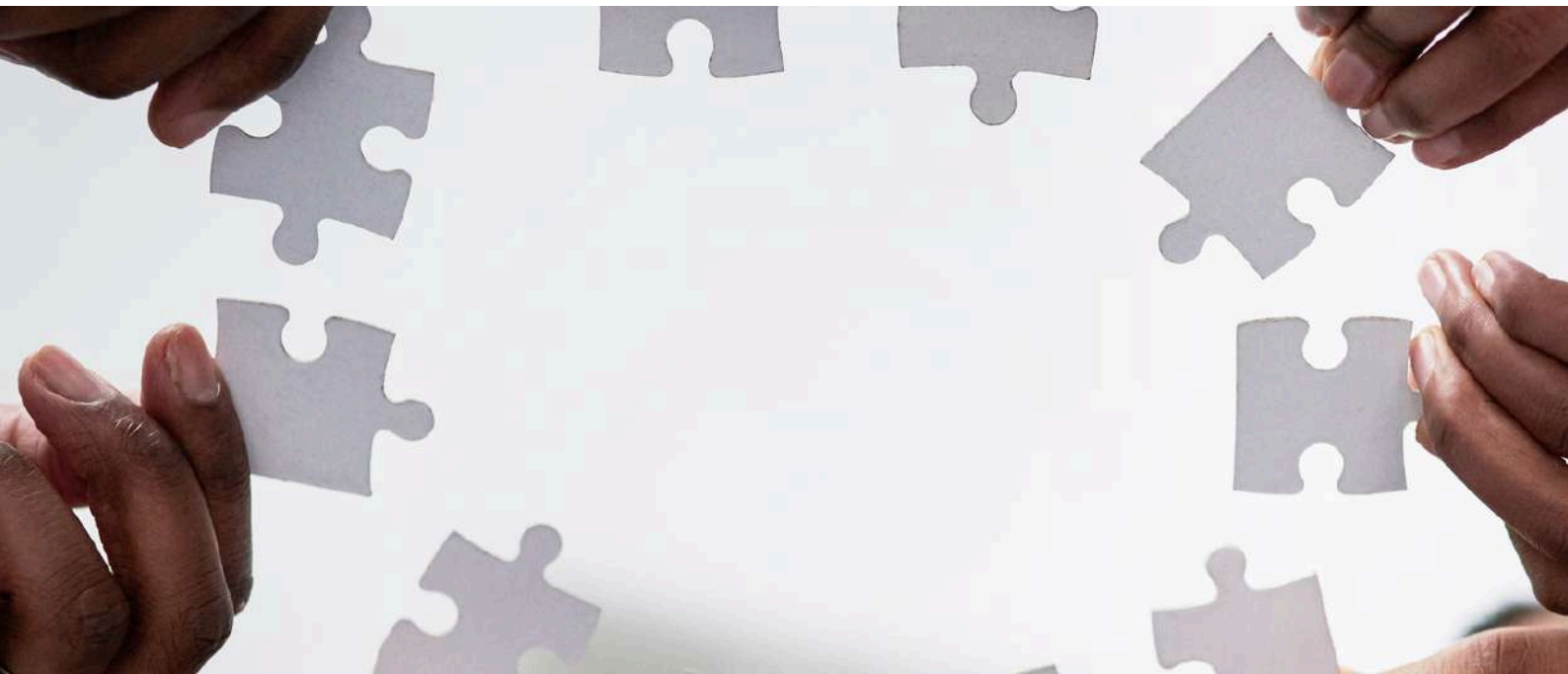
(...) Non c'è rapporto asettico, distaccato, formale, produttore aridità, noia, solitudine, disperazione. Non c'è rapporto autoritario, a causa del quale c'è chi domina e comanda e c'è chi è sottomesso e subisce.

C'è una relazione d'aiuto caratterizzata da affezione, con l'accompagnatore certamente consapevole del suo ruolo e dei suoi compiti e l'accompagnato che così può, in qualche modo e misura comprendere o almeno percepire che c'è qualcuno accanto per poter riuscire ad affrontare la quotidianità ed elaborare una progettualità.

La carta dei Servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino.

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.

In coda alla 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.



Ringraziamo tutti gli operatori, collaboratori, i volontari, i parenti dei nostri ospiti che ci aiutano o ci aiuteranno in ogni modo ad accorciare le distanze con i nostri “*nonni*” 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 che questa Casa offre.

Il direttore
Don Alessandro D’Acunto

La Carta dei Servizi

Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale importante documento che impegna gli Enti ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e al tempo stesso mettere gli utenti in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato.

Il cittadino diventa così soggetto attivo aprendo, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. In tal modo la Carta costituisce un vero e proprio contratto stipulato fra le due parti.

Informa

sui servizi offerti dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale - "Centro Mater Dei" sulle modalità per accedervi.

Impegna

la residenza Sanitaria a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

Indica

i diritti e i doveri del cittadino.

I destinatari

sono gli utenti ed 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 Mission

“Instaurare omnia in Christo”

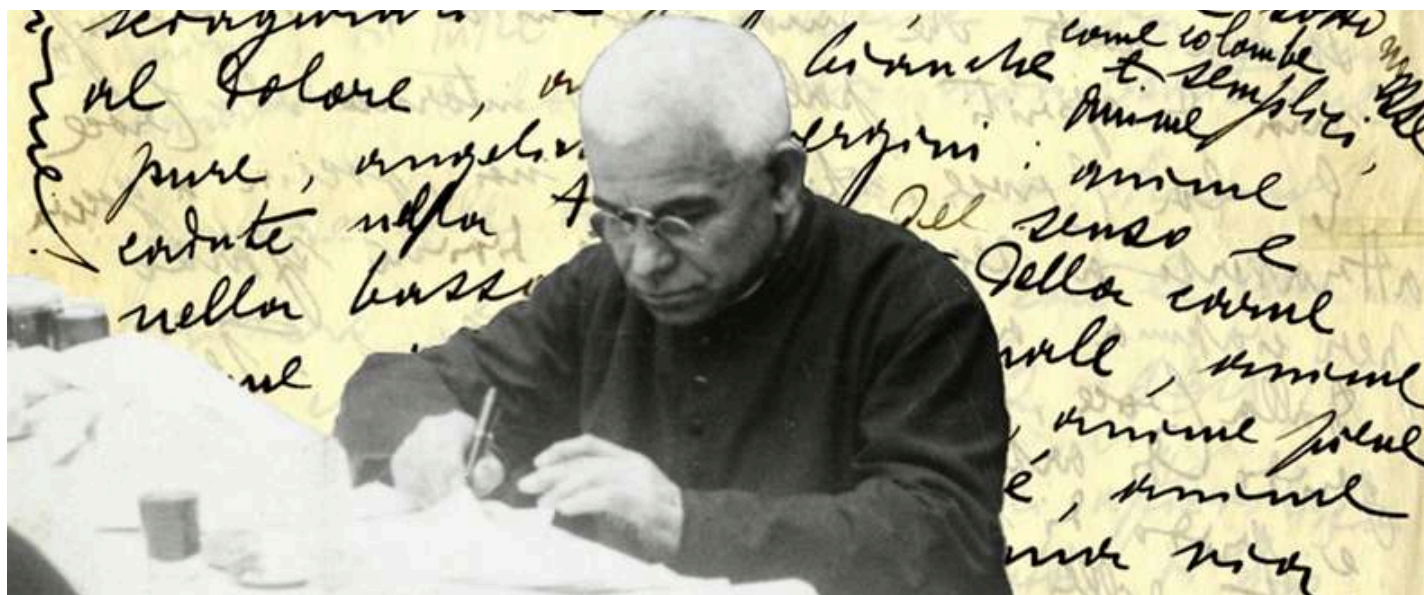
Impegnarsi, con la massima attenzione al rispetto e alla cura dell'altro e nella ricerca del “bene integrale della persona”.

La dignità la si riconosce e mantiene se vengono attuati veramente quei servizi di cui LUI ha veramente bisogno.

“i nostri ospiti non sono solo ospiti, non sono dei ricoverati, ma sono dei padroni ...

Vedete di usare modi garbati...Non adoperate mai parole altezzose...Usate bontà! ...

Usate pazienza con la furia, la superbia, con la parola che punge, con quel fare avvelenato si allontanano i cuori e non si fa più il bene!” (Don Orione)



La Vision

La Residenza Sanitaria Centro Mater Dei nasce da una visione cristiana della vita.

La struttura opera per garantire agli ospiti le migliori condizioni di benessere fisico e psichico, stimola l'autonomia residua e ne integra le necessità ed è orientata al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano attraverso una personalizzazione del servizio offerto.

Le diverse figure professionali devono operare modulando il proprio intervento in integrazione con

gli altri ruoli, condividendone gli obiettivi e individuando comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.

Favorisce inoltre i rapporti tra gli ospiti, con i parenti, gli amici ed il mondo esterno, organizzando momenti di incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza dell'ospite e delle esigenze di vita comunitaria.

La struttura residenziale

Il Centro Mater Dei incaricato dalla Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione con sede a Milano, in Viale Caterina da Forlì n. 19, è un ente religioso che gestisce, in Tortona, una struttura residenziale sanitaria offrendo quindi ospitalità a persone anziane.

E' un punto di riferimento per tutta l'Opera Orionina nel mondo: sacerdoti, suore, fratelli, amici, ex allievi, benefattori, volontari, movimenti laicali ecc.

La Residenza Sanitaria ospita anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

RA = n. 70 posti letto, in camera singola, al I e II piano

RSA = n. 20 posti letto, in camera singola al II piano - Accreditati e Convenzionati

RSA = n. 19 posti letto al III piano in camere doppie Accreditati e Convenzionati



Il Centro Mater Dei è strutturato su 4 piani più il piano seminterrato.

Al piano seminterrato si trovano la cucina, la dispensa, sala da pranzo per i parenti, la lavanderia, la camera mortuaria, i depositi e il magazzino.

Al piano terra sono collocati la reception, il bar (aperto anche al pubblico), la sala da pranzo per ospiti autosufficienti, la palestra per fisioterapia, gli uffici amministrativi e di segreteria, gli uffici di direzione, le sale riunioni e animazione e la cappella.

Ai piani si trovano le stanze degli ospiti, alcune sale soggiorno e le salette da pranzo per coloro che non possono scendere nella sala al piano terra e/o necessitano di una supervisione durante i pasti. E' a disposizione un ampio porticato utilizzabile come luogo di ritrovo tra ospiti, parenti ed amici e/o per brevi passeggiate anche in condizioni di tempo incerto, un giardino arredato con alcune panchine, gazebi e un ampio parcheggio.

Grazie a queste caratteristiche strutturali la casa di riposo è perfettamente integrata nel quartiere ed è punto di riferimento anche per molti abitanti anziani della zona.

La qualità

... che ci impegniamo a garantire

La nostra struttura vuole garantire al cittadino servizi di qualità con particolare cura ed attenzione alla persona che consideriamo al centro di ogni nostra azione.

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 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 solitudine o desiderio d’amore.

... territoriale

Il Centro Mater Dei è facilmente raggiungibile, dista dal centro storico circa 900- 1000 mt ed è servita dai bus cittadini con fermata nei pressi del Santuario Madonna della Guardia, a pochi passi dalla struttura.

La posizione è favorevole in quanto tutti i servizi sono accessibili anche a piedi, dai negozi di generi alimentari all’abbigliamento, dalla farmacia all’ospedale.

Il porticato permette piacevoli passeggiate in sicurezza e soste con amici e parenti. Per gli ospiti autosufficienti anche l’area verde è uno spazio godibile.

Il cancello d’ingresso è sempre aperto per permettere anche ai pellegrini del Santuario di interagire con gli ospiti della Casa. Queste relazioni con il mondo esterno sono preziose per lo scambio di nuove e vivaci relazioni che contribuiscono a far sentire gli ospiti maggiormente vivi e partecipi.

Il quartiere San Bernardino dove è ubicato il Centro Mater Dei è una zona tranquilla, ricca di aree verdi ed ombreggiate, attrezzate anche per una breve sosta. Sono possibili quindi piacevoli passeggiate e la visita al vicino Santuario della Madonna della Guardia dove si potrà partecipare alle S. Messe e alle funzioni in occasione delle varie festività e/o manifestazioni.

I principi sull'erogazione dei servizi

Secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”, la Struttura assiste gli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti ispirandosi ai seguenti principi:



UGUAGLIANZA

garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITA'

erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitanti e delle loro famiglie.

CONTINUITA'

garantendo un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi la struttura si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli ospiti.

PARTECIPAZIONE

favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.



DIRITTO DI SCELTA

fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite e ai suoi familiari perché possano scegliere in modo consapevole.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta; la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro; la sicurezza, l'igiene e il confort dei locali.

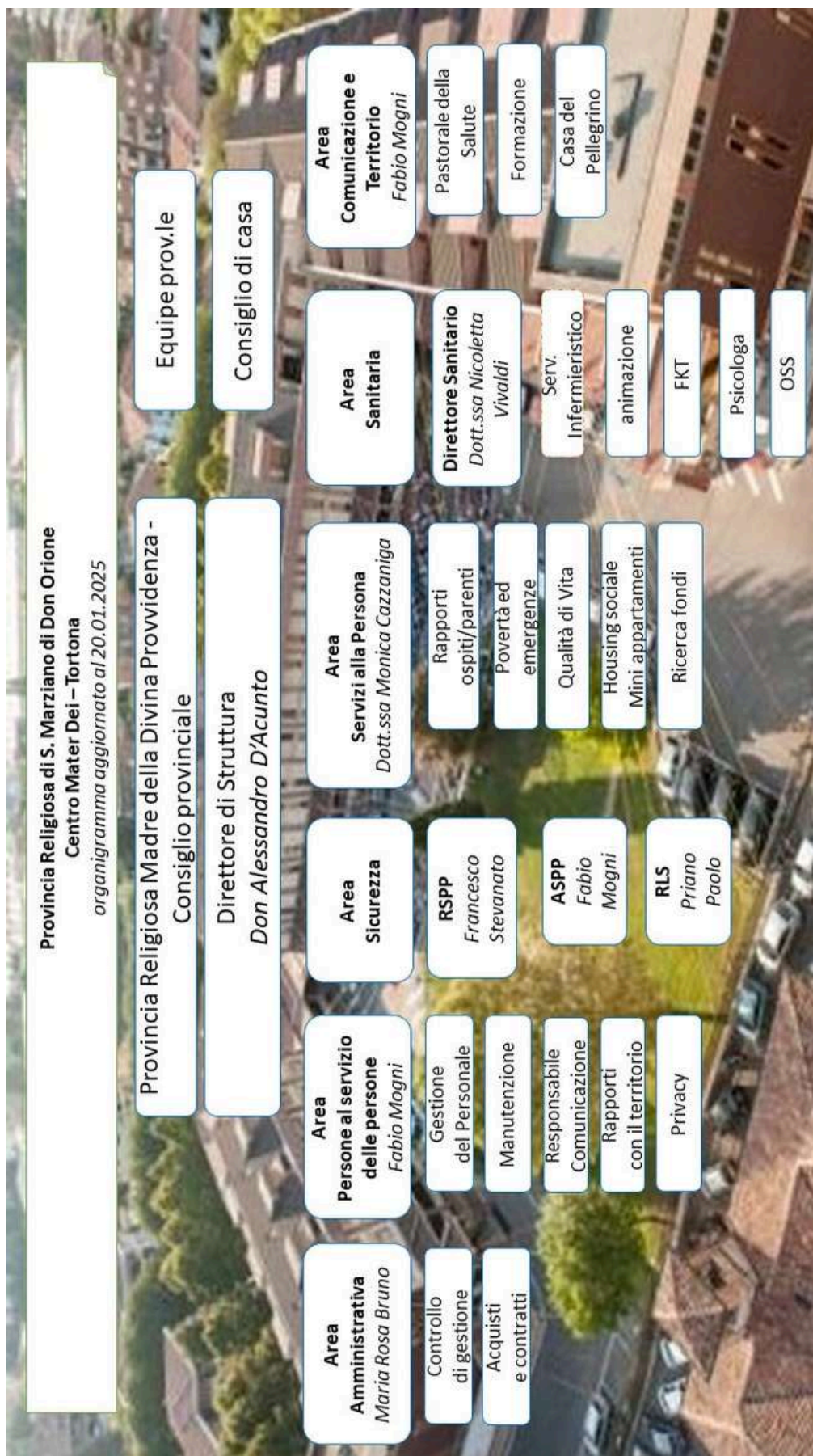
TRASPARENZA

garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.

LEGITTIMITA'

assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

L'organigramma della struttura



Gli organi di gestione



équipe di direzione

L'équipe di direzione è composta dal direttore religioso/resp. di struttura e dall'ufficio amministrativo, dall'ufficio persone al servizio delle persone e dall'ufficio servizi alla persona. Si incontra e confronta quotidianamente per l'ordinario; periodicamente analizzando le eventuali criticità per apportarne una risoluzione e per la programmazione e verifica degli obiettivi del Centro.

équipe di gestione

È gestita dal responsabile persone al servizio delle persone e composta dall'area amministrativa, dai servizi alla persona, dal personale sanitario, dal personale socio assistenziali e dai referenti di cucina e servizi generali. Si riunisce settimanalmente allo scopo di poter verificare e programmare interventi mirati nei vari settori.

il personale

Il personale presente nella Struttura, sia come dipendente dell'Ente, sia come Cooperativa o libero professionista, ha le seguenti qualifiche professionali:

- responsabile di struttura
- direttore sanitario
- personale amministrativo
- infermiere
- assistente sociosanitario
- personale addetto ai servizi generali
- personale addetto alla cucina
- fisioterapista
- educatore
- psicologo

I nostri servizi



servizi erogati direttamente

- Servizio di cura e igiene alla persona, garantito da personale specializzato in base alla normativa regionale.
- Servizi alberghieri (alloggio, lavanderia e vitto)
- Servizio di animazione creativa e ricreativa
- Servizio di animazione spirituale

servizi erogati da terzi

- Servizio infermieristico (cooperativa Sirius)
- Servizio di fisioterapia, psicologo
- podologo (collaboratore esterno extra retta)
- Servizio OSS (operatore sociosanitario) da Coop. Sirius al 2° piano.



I servizi alberghieri

LE CAMERE

Le camere degli ospiti sono arredate in modo semplice e funzionale. Personalizzabili dall'utente con i propri oggetti (foto, soprammobili, poltroncina...).

Al primo e secondo piano le camere sono singole con servizi igienici.

Al terzo piano si trovano nove camere doppie e una singola con bagno, telefono, TV e terrazzino.

Le testate letto di tutte le camere sono dotate di sistema di chiamata d'emergenza.

ACCESSORI E SERVIZI

✓ TV E TELEFONO

È consentito utilizzare, nella camera di degenza, un televisore personale a schermo piatto max 32 pollici e/o una radio che devono, in ogni caso, rispettare la normativa CE sulla sicurezza dei prodotti e possibilmente riportare il marchio IMQ o TUV o similari. Anche chi utilizza una TV personale beneficia dell'abbonamento RAI della Struttura. È suggerito l'utilizzo di cuffie auricolari.

Il telefono che si trova all'interno della camera è abilitato a ricevere dall'esterno e/o per effettuare chiamate all'interno della struttura.

È consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto delle norme di convivenza e delle norme di sicurezza.

✓ PULIZIA AMBIENTI

Le pulizie ambientali dei reparti di degenza e delle aree comuni, effettuate quotidianamente, sono assicurate da personale specializzato sulla base di procedure specifiche fornite dalla struttura.

✓ LAVANDERIA E GUARDAROBA

La biancheria piana e la biancheria da bagno viene cambiata ogni settimana e/o qualora si renda necessario.

È garantito il servizio di lavaggio, stiratura e riordino della biancheria personale degli ospiti.

La sistemazione negli armadi è a cura del personale di reparto. In caso di capi particolarmente pregiati o delicati il lavaggio è a carico dei familiari da effettuarsi all'esterno.

Tutti gli indumenti di nuova consegna vengono etichettati in struttura con nome e cognome.





LA CUCINA

Il menù, studiato in maniera tale da fornire un equilibrio calorico adeguato alla tipologia di ospite, si ripete per quattro settimane e secondo stagionalità ed è stato regolarmente vidimato dall'ASL Alessandria nel rispetto delle tabelle dietetiche previste. Su prescrizione, del medico curante o del dietista, è possibile elaborare ed attuare diete personalizzate.

Nella nostra struttura il servizio di ristorazione è gestito internamente, con preparazione e cottura dei pasti.

I pasti sono consumati di norma in sala da pranzo oppure nella propria camera, in relazione a particolari esigenze e condizioni di salute dell'ospite.

La consumazione dei pasti è di norma prevista nei seguenti orari:

- colazione: 7.00- 9.00
- pranzo: 11,30-12,15
- cena: 18,30- 19,15

Durante la giornata vengono distribuiti thè, succhi di frutta e bevande per integrazione e idratazione.

La cucina appronta, per gli ospiti disfagici e su indicazione della logopedista, il pasto del giorno frullato o omogeneizzato.

Nella sala da pranzo di ogni reparto è presente un frigorifero comune a disposizione degli ospiti.

È consentito soltanto al personale sociosanitario assistere l'ospite, nel caso ve ne fosse necessità, durante la consumazione del pasto e di predisporre la preparazione.

L'ospite può essere imboccato esclusivamente da personale competente.



L'assistenza

L'assistenza di base viene garantita nelle 24 ore dagli operatori del reparto. Gli operatori di assistenza si occupano dell'igiene, della mobilizzazione, dell'alimentazione, dell'idratazione, dell'eliminazione urinaria ed intestinale, sia in collaborazione con gli infermieri, sia in autonomia, secondo le normative vigenti e le prescrizioni ricevute. Collaborano inoltre con le altre figure professionali per il recupero e il mantenimento delle capacità funzionali nelle diverse attività quotidiane. Assicurano, infine, l'igiene dei presidi e degli arredi.

L'assistenza viene fornita 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) integrato in un progetto più ampio che vede l'ospite in una posizione di centralità rispetto alla qualità di vita.

L'ospite mantiene in struttura il proprio medico di medicina generale.

SERVIZIO FARMACEUTICO

Viene garantito, da parte dello staff infermieristico il reperimento dei farmaci gratuiti, forniti dall'azienda sanitaria, a pagamento quelli fuori prontuario (fascia C). (A fine mese un promemoria riassumerà agli ospiti le spese eventualmente sostenute per l'acquisto dei farmaci o di altro materiale necessario).

ATTIVITA' INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica é garantita continuativamente nelle 24 ore: nelle ore diurne dalle 7.00 alle 21,00 il servizio è assicurato dagli infermieri di reparto, dopo le 21,00 e fino alle 7.00 dall'infermiere reperibile presente in struttura.

ATTIVITA' FISIOTERAPICA

E' previsto un regolare servizio di Fisioterapia, dal lunedì al venerdì, sia in orari mattutini che al pomeriggio.

La riabilitazione mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

Ogni ospite può seguire un programma personalizzato in base ai bisogni e alle sue condizioni ed è concordato con il medico di base e lo staff della struttura.

ATTIVITA' MEDICA

Su prescrizione del medico curante si prenotano – per tutti gli ospiti – le necessarie visite specialistiche e/o esami diagnostici.

SERVIZIO FUNEBRE

In caso di decesso l'infermiere di turno provvede ad avvisare immediatamente il parente/ADS, oltre alle figure professionali competenti.

La scelta dell'impresa di onoranze funebri e di tutte le operazioni funerarie spetta esclusivamente ai familiari e/o persone di riferimento.

Se i familiari lo desiderano i funerali possono aver luogo presso la Chiesa della Struttura. La camera mortuaria, collocata nei sotterranei, è accessibile tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 18.

La metodologia di lavoro multidisciplinare



L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Entro un mese dall'ingresso, nella prima riunione d'équipe, a fronte della valutazione dei problemi di ordine clinico, cognitivo, funzionale, relazionale, e dei bisogni spirituali, vengono individuati gli obiettivi correlati e le risorse, così da poter formulare il PdV (Progetto di vita) che potrà essere condiviso con i parenti o le persone di riferimento dell'ospite, su loro richiesta.

Il PdV, che comprende il PAI, è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura ma anche del prendersi cura e del rispetto dei desideri e dei bisogni più intimi dell'ospite. Si analizzano sempre domini della sfera del confort, degli interessi e delle attitudini personali, del gradimento cibo o della tutela della privacy, del proprio benessere fisico e spirituale.

La stesura vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed ha una validità temporanea di sei mesi, dopo i quali viene elaborato un nuovo progetto.

In caso di cambiamento improvviso delle condizioni sanitarie o per sopraggiunto evento particolare il P.A.I. viene rivalutato sul momento.

L'intrattenimento

La Residenza Sanitaria “Centro Mater Dei” 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, dei volontari e dei parenti si pianificano sia attività individuali sia attività collettive.

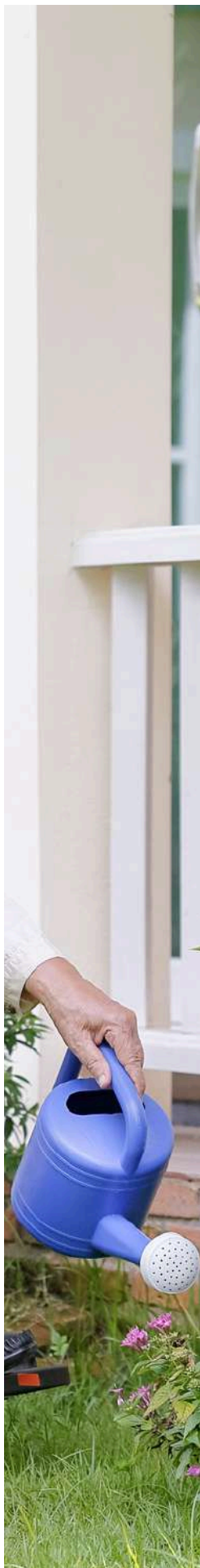
In particolari momenti dell'anno si organizzano eventi di animazione come ad esempio: festa di Natale, festa dei Nonni, Carnevale, festa della Madonna della Guardia.

Al pomeriggio, per la festa dei compleanni (che si tiene ogni fine mese), si svolgono attività di intrattenimento in sala animazione: canti, balli, tombola, gioco a carte ecc.

Secondo calendario mensile si possono seguire: laboratorio di cucina, laboratorio creativo, laboratorio a tema.

Attività di disegno e colore. Cruciverba in società, palestra di vita, salotto di lettura, stimolazione cognitiva.

Gli ospiti possono uscire dalla Struttura per recarsi in città o in altri luoghi ma di norma se accompagnati dai parenti. Possono tornare in famiglia o presso la loro abitazione ogni qual volta lo desiderassero sempre se accompagnati dai parenti o persone di fiducia “accreditate” presso la Struttura; possono tranquillamente uscire per pranzo, cena, eventi, feste e/o ricorrenze avvisando il personale (cfr “foglio uscita” presso Infermeria se l'uscita è per un tempo prolungato es: tutto il giorno oppure pomeriggio e sera... ecc) per valutare, di volta in volta, la condizione di salute dell'ospite. Allo stesso modo si possono fissare pranzi, cene o piccoli eventi all'interno della struttura, saremo lieti di organizzare qualcosa di personalizzato.





L'attività spirituale e religiosa

La cura pastorale in Struttura viene garantita attraverso le celebrazioni liturgiche e l'assistenza spirituale dei Sacerdoti e delle Suore.

Il sabato la Santa Messa viene celebrata alle ore 16.30 presso la cappella interna.

Ogni giorno la Suora è presente nei reparti e i sacerdoti sono disponibili per le Confessioni. In alcune feste e/o altre ricorrenze particolari viene celebrata la Santa Messa all'interno dei reparti.

Sono previsti momenti particolari di preghiera durante alcuni periodi dell'anno: mese Mariano, Avvento, Quaresima, Novene, Processioni (Via Crucis, Corpus Domini, Nostra Signora di Lourdes, Immacolata Concezione).



Bar e sala ristoro

La struttura dispone di un bar interno aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala, spesso utilizzato dagli ospiti come luogo d'incontro e di ricreazione (lettura, partite a carte ed altri giochi di società, conversazione, ritrovo con parenti ed amici).

È aperto nei seguenti orari:

Lunedì dalle 15,30 alle 18,00

Dal Martedì alla Domenica dalle 07,00 alle 11,30 e dalle 15,30 alle 18,00

Al piano terra, dopo la sala animazione sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack.



Don Orione con le persone per le persone

VOLONTARIATO

All'interno dell'Istituto sono presenti due associazioni di volontariato che operano da diversi anni all'interno di un sistema socio-sanitario complesso e multifunzionale.

I volontari forniscono un preziosissimo contributo complementare al servizio erogato dagli operatori della Struttura.

Oltre a svolgere una funzione di accompagnamento individuale e di socializzazione tra gli ospiti l'ottica che contraddistingue il nostro volontariato è un'ottica inclusiva di apertura verso il territorio.

L'azione dei volontari, pur mantenendo la spontaneità tipica del volontariato, è orientata ad un servizio puntuale, organizzato e continuativo.

Gli scopi principali del volontariato sono l'accoglienza, la compagnia e il sostegno alle persone anziane con disabilità fisiche psichiche e sensoriali.

SERVIZIO CIVILE

Le Case dell'Opera Don Orione sono sede di svolgimento del Servizio Civile Volontario, che impegna ragazzi tra i 18 e i 28 anni che desiderano occuparsi degli altri e vogliono dedicare un anno della loro vita al servizio del bene comune, a sostegno di attività di animazione e vicinanza con i nostri ospiti anziani.



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/Resp. di Struttura al quale si possono rivolgere suggerimenti, reclami, osservazioni. Il Direttore responsabile è a disposizione per dialogare anche di sopraggiunte problematiche personali o di particolari esigenze famigliari al fine di essere giusto tramite con il personale ed organizzare approcci sereni con e per l'ospite.

Concordare un appuntamento tramite i Servizi alla Persona.

IL COLLOQUIO CON I REFERENTI DI REPARTO

Serve per avere un punto di riferimento certo, all'interno del reparto; ogni operatore è a disposizione per ascoltare ospiti e parenti sui loro bisogni. Gli ospiti hanno il referente del piano che è colui che si impegna a seguire l'ospite, in ogni fase di permanenza in struttura, con "uno sguardo fraterno" per instaurare un rapporto ancora speciale e di fiducia ed essere un sostegno, per cogliere ogni sfaccettatura del suo abitare e riferirlo a colleghi e parenti per meglio assisterlo ma il referente è anche quella persona che raccoglie tutti i "desiderata" e quindi individua i bisogni mettendo in pratica, secondo le indicazioni dell'équipe, soluzioni ottimali per il benessere di tutti.



Informazioni utili

Per la permanenza in Struttura, compatibilmente con le abitudini dell'ospite, si danno le seguenti indicazioni relativamente all'abbigliamento:

Il corredo per ogni ospite deve avere un certo numero di capi vedi allegato.

I referenti dei reparti, dopo l'ingresso, potranno concordare comunque con i parenti i dettagli dell'abbigliamento e delle calzature e l'approvvigionamento di materiale supplementare a quello già fornito dalla struttura, per la toilette dell'ospite. Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

L'Ente declina ogni responsabilità per eventuali furti o smarrimenti di beni o protesi (dentarie, acustiche e di altro genere). L'ufficio Servizi alla Persona, su richiesta dell'ospite e/o del tutore/parenti (in accordo con l'ospite stessa o su sua delega, nel caso in cui l'ospite non sia in grado di amministrare in modo autonomo il proprio denaro), accetta di custodire piccole cifre (in genere non superiori ai 200 euro), rendicontando dettagliatamente entrate ed uscite.

La proprietà si manleva da qualsiasi danno o pregiudizio derivante dagli oggetti di proprietà dell'ospite.

E' vietato, salvo esplicita autorizzazione scritta, introdurre ed installare stufe, scaldia sonno, condizionatori portatili/fissi, lampade, etc.

E' vietato modificare installazioni, impianti ed arredi già esistenti.

La manutenzione delle apparecchiature personali è a carico dell'ospite.

Informazioni utili



Corrispondenza

la corrispondenza viene ritirata dal personale della reception e consegnata al destinatario.

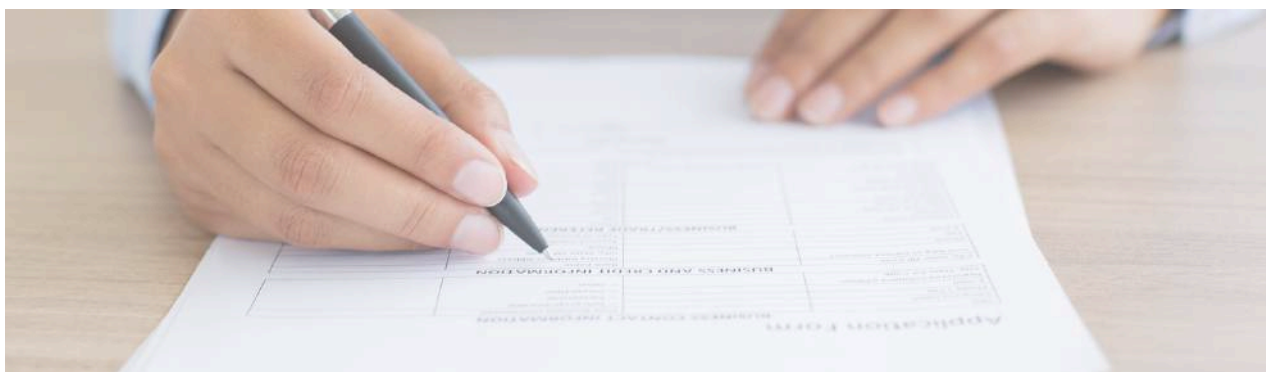
Permessi di uscita

ogni volta che l'ospite, da solo o accompagnato da persone di riferimento, esce dalla struttura è tenuto ad informare il personale presente in servizio e a firmare apposito modulo presso la reception.

Richiesta di copia di cartella clinica

Il modulo per la richiesta di fotocopia di cartella clinica viene rilasciato dall'ufficio Servizi alla Persona. Una volta approvata la richiesta dalla Direzione sarà a disposizione per il ritiro presso la reception entro 15 gg lavorativi. Il costo sarà pari ad € 0.20 a pagina da pagarsi all'atto del ritiro.

L'ammissione alla Residenza sanitaria



La domanda di ammissione alla Residenza Sanitaria va inoltrata presso gli uffici.

Presso la Residenza Sanitaria è disponibile il Regolamento ospiti

L'UTENTE PUÒ RIVOLGERSI ALL'UFFICIO SERVIZI ALLA PERSONA PER RICEVERE:

- ✓ informazioni e orientamento; appuntamenti con la Direzione Sanitaria per colloqui di inserimento.
- ✓ moduli per la domanda di ammissione, anche temporanea (minimo un mese).
- ✓ aiuto nella compilazione dei moduli per le persone sole e/o in difficoltà.

Costi del servizio



La retta mensile va da un minimo di euro 2.100,00 euro ad un massimo di euro 2.600,00.

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 l'équipe interna della Struttura valuterà le singole condizioni e assegnerà la camera in base alle effettive necessità e alla lista d'attesa del momento.

Ogni valutazione verrà comunicata ai familiari e di conseguenza verrà steso un contratto di ospitalità.

Ad ogni aggravamento dell'ospite verrà riproposta una nuova valutazione e verrà comunicata la variazione di retta.

La tariffa viene aggiornata annualmente dal Consiglio d'Opera in accordo con la Provincia Religiosa di San Marziano di Don Orione.

SERVIZI /MATERIALI COMPRESI NELLA RETTA anche se non usufruiti



TAGLIO UNGHIE MANI	Garantiti durante l'igiene quotidiana dell'ospite e/o in occasione del bagno settimanale
TAGLIO UNGHIE PIEDI	
LAVAGGIO BIANCHERIA PERSONALE	Garantita dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO FARMACI	I farmaci mutuabili sono forniti da ASL con cadenza settimanale/quindicinale, mentre i farmaci in fascia C (così detti non mutuabili) sono acquistati dalla struttura che ne richiederà il rimborso a fine mese dietro presentazione di scontrino/ricevuta fiscale.
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALE PER NUTRIZIONE ENTERALE E PARENTERALE, INTEGRATORI ALIMENTARI, ADDENSANTI	Forniti dall'ASL e/o dalla struttura
APPROVVIGIONAMENTO MATERIALI DI MEDICAZIONE, PRESIDI ANTIDECUBITO	Acquistati dalla struttura/ forniti da ASL
APPROVVIGIONAMENTO PANNOLONI	Forniti dall'ASL, la Struttura provvede ad una fornitura integrativa quantitativa e qualitativa
TRASPORTO OSPITI AUTONOMAMENTE DEAMBULANTI E TRASPORTABILI CON I COMUNI MEZZI DI TRASPORTO	Viene effettuato dai familiari o attraverso mezzi di trasporto idonei (ambulanze, auto mediche, ecc.)

SERVIZI /MATERIALI esclusi dalla retta



Dalla retta sono esclusi:

- fornitura pannoloni, ticket e farmaci non mutuabili
- trasporto in strutture ospedaliere o sanitarie
- visite specialistiche non gestite dal SSN
- fisioterapia riabilitativa acuta e post acuta
- servizio parrucchiera per tagli, permanente, tinte, messa in piega
- lavaggio indumenti delicati (in lana, seta ecc) e vestiario particolare tipo cappotti, giacche ecc.
- podologo
- contenzioni pelviche o accessori personali

Il costo dei servizi extra retta sarà regolato a parte, secondo le varie situazioni.

Gli orari di apertura e di visita

- ✓ La Struttura è aperta, con servizio di reception, dalle ore 7.00 alle ore 19.00 (dal Lunedì al Venerdì), dalle ore 8,00 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 18,30 (Sabato, Domenica e Festivi)
- ✓ Dopo le 23,00 la struttura è protetta da un sistema di allarme e di video sorveglianza. Sarà il personale a gestire gli accessi in caso di necessità e/o emergenza.
- ✓ Il Centro Mater Dei è aperto alle visite di parenti ed amici nel seguente orario:
dal Lunedì alla Domenica dalle ore 9.30 alle ore 11.00 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00.
- ✓ Il personale di reparto può vietare temporaneamente l'accesso ad alcuni locali, per motivi di rispetto della privacy degli ospiti o durante le attività di pulizia.
- ✓ Per esigenze particolari è possibile richiedere alla Direzione l'autorizzazione ad effettuare visite al di fuori dell'orario prestabilito per i membri stretti della famiglia.



segnalazioni e suggerimenti alla Direzione



Il Centro Mater Dei intende rendere la permanenza dell'ospite sempre più serena e confortevole. Il presente modulo, è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso ospiti, familiari e amici possono far conoscere alla direzione, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare cose gradite, fornire suggerimenti e proposte. Il presente modulo va consegnato negli uffici che si impegnano a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro venti giorni.

Il modulo (da compilare nella pagina successiva) può anche essere ritirato presso la reception.

Modalità di presentazione

A chi: al Direttore

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

Come: in forma scritta, a mano, per posta o via e-mail, (ricordiamo che i moduli possono essere reperiti in reception).

Cosa: evidenziare in forma chiara e sintetica problemi e/o suggerimenti.

Modalità di risposta:

In forma scritta, entro 20 giorni dalla data di ricevimento.

modulo per segnalazioni e suggerimenti alla Direzione



Il Centro Mater Dei intende rendere la permanenza dell'ospite sempre più serena e confortevole. Il presente modulo, è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso ospiti, familiari e amici possono far conoscere alla direzione, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare cose gradite, fornire suggerimenti e proposte. Il presente modulo va consegnato alla Direzione, la quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro venti giorni.

**Al Direttore
Centro Mater Dei - Tortona**

Il sottoscritto/a _____

Ospite della Casa (oppure) parente di _____

Ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

suggerimenti:

Data _____ Firma _____

l'ospite ha diritto ...



Il Centro Mater Dei 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. L'ospite e i suoi familiari hanno diritto ad essere informati con indicazioni complete e comprensibili, sulle prestazioni a cui si può accedere entrando in Struttura, sui tempi e sulle procedure, sulle rette a suo carico ecc. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona (ogni dipendente deve avere appuntato sulla divisa il cartellino identificativo che riporta il proprio nome e la mansione svolta).
- Diritto all'equità nel trattamento: l'ospite ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della nostra Struttura.
- 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.
- Diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'utente ha diritto di prendere visione o richiedere copia della documentazione che lo riguarda.

l'ospite ha dovere ...



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 équipe 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...), sulla base della normativa vigente.
- Attenersi alle norme espresse nel regolamento interno della struttura.

contatti



Centralino/Reception/Segreteria	0131.8183
Area Servizi alla Persona	0131.8183406
Ufficio Amministrativo	0131.8183407
Ufficio del Personale e Sicurezza	0131.8183402
Infermeria	0131.8183204

Sito Web: www.centromaterdeitortona.it

Le nostre e-mail

materdei.amministrazione@sanmarziano.com

dircan.materdei@sanmarziano.com

materdei.infermeria@sanmarziano.com

materdei.amministrazione@pecsanmarziano.com

*“ La carità fraterna
è un tesoro preziosissimo,
e dobbiamo adoperare ogni cura
per conservarlo ”*

Sac. G. Luigi Orione

