



NONNA MARIA
residenza per anziani

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E I VISITATORI



Strada Statale Cassia Km 121,500
01020 San Lorenzo Nuovo (VT)
cell: 329 8004923
WWW.RESIDENZANONNAMARIA.IT
residenzanonnamaria@libero.it



Sommario:

INTRODUZIONE pag 3

- CHI SIAMO pag 4
- DOVE SIAMO pag 4
- SERVIZI OFFERTI pag 4
- PRESA IN CARICO pag 5
- DOCUMENTAZIONE INIZIALE pag 5
- FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI pag 5
- LA STRUTTURA pag 6
- PLANNING GIORNALIERO pag 7
- RISTORAZIONE pag 7
- REGOLAMENTO (diritti e doveri) pag 8-9
- ORARIO VISITE E USCITE pag 10
- LA RETTA pag 10
- MODALITA' DI PAGAMENTO pag 10
- SERVIZI EXTRA pag 11
- BIANCHERIA ED EFFETTI PERSONALI pag 11
- DIMISSIONI E CASI DI DECESSO pag 12



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che si propone come obiettivo quello di riassumere e descrivere i servizi offerti; si rivolge a tutti coloro che stanno valutando la scelta di una comunità alloggio che possa rispondere alle esigenze di cura e sostegno per il proprio familiare e a chi desidera approfondire la conoscenza di Nonna Maria.

La realtà delle strutture socio-assistenziali è in continuo mutamento, pertanto il contenuto della Carta dei Servizi viene aggiornato per poter essere uno strumento attuale e corrispondente alle richieste degli Enti competenti.

La Carta dei Servizi è redatta seguendo i principi di trasparenza, correttezza, completezza di informazione, fa parte della documentazione consegnata a chi chiede informazioni ed è allegata al contratto tra ospite e struttura.



Chi siamo

Nonna Maria è una comunità alloggio per anziani adatta ad accogliere, in modo permanente o per brevi periodi, persone autosufficienti o parzialmente tali, che vogliono la sicurezza di avere un 'assistenza continuativa senza rinunciare alla propria autonomia.

L'obiettivo primario della nostra residenza è il benessere psico-sociale dell' ospite attuato attraverso piani individualizzati di assistenza affinchè i bisogni degli utenti abbiano risposte adeguate ed efficaci. Definirci è semplice siamo una famiglia.

Dove siamo

Raggiungerci è facile:

Siamo a San Lorenzo Nuovo (VT) una tranquilla cittadina che affaccia sul lago di Bolsena, precisamente sulla STRADA STATALE CASSIA al KM 121.500 in loc. Palombara.

Ci troviamo in posizione strategica a circa 120 km da Roma e da Siena.

Servizi offerti

Nonna Maria svolge servizi di:

- alloggio di tipo alberghiero
- servizio di ristorazione con cucina interna
- assistenza alla persona h24 con personale qualificato
- servizio di lavanderia stireria interno
- fornitura di biancheria per la stanza e l'igiene personale
- attività occupazionali secondo i piani individualizzati e/o programmati
- animazione e laboratori
- ginnastica dolce
- pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti
- tv in camera
- climatizzazione autonoma in ogni camera
- telefono e servizio internet wi-fi



Presa in carico

L'accettazione in struttura di ogni ospite avviene mediante colloquio conoscitivo e la compilazione di una scheda informativa dettagliata fornita dai responsabili di struttura.

Tale scheda deve essere compilata anche dal medico di famiglia ed è indispensabile per valutare se l'ospite è idoneo alla vita in comunità.

La presa in carico, vera e propria, avviene dopo aver fornito la documentazione necessaria e l'accettazione del contratto di ingresso.

Qualora, al momento della richiesta, la struttura fosse al completo sarà possibile, su richiesta, essere inseriti nella lista di attesa. Tale lista sarà redatta in ordine cronologico e permetterà l'accesso tramite chiamata.

Documentazione iniziale

La documentazione da presentare è la seguente:

- scheda dettagliata compilata anche dal medico curante
- documentazione medica recente
- carta d'identità
- tessera sanitaria
- autorizzazione al trattamento dei dati
- accettazione del contratto

Al fine di garantire un 'assistenza ottimale è necessario fornire tutta la documentazione relativa a cure o ricoveri antecedenti l'ingresso in struttura, la lista e la modalità di assunzione dei farmaci, eventuali tessere di esenzione e documentazione inerente allergie ed intolleranze alimentari così come prescrizioni o diete specifiche.

Figure professionali presenti

Lo staff della struttura è costituito da personale in possesso dei titoli di studio e degli attestati di qualifica previsti dalla normativa vigente in materia della Regione Lazio:

- direttore di struttura
- responsabile di struttura
- OSS
- assistenti familiari
- animatori
- personale pulizie
- volontari



La struttura

L'edificio è una grande villa, in posizione dominate, di nuova costruzione e rispettante i criteri della normativa della Regione Lazio.

Risulta essere unica nel suo genere, ben esposta con vista sul lago di Bolsena, inserita in un contesto naturalistico di eccezione, altamente signorile, in zona tranquilla e soleggiata.

In ottima posizione strategica, ha nelle vicinanze tutti i servizi: Ospedale di Acquapendente, supermercato, chiesa, farmacia, banca e ufficio postale.

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra collegati mediante ascensore e grande scala interna mentre nel piano seminterrato trovano collocazione alcuni servizi ai quali è possibile accedere anche esternamente mediante rampa carrabile.

Il piano terra si compone di ampio porticato, zona ingresso ed uno spazioso soggiorno/pranzo con la presenza di un grande camino perfetto per scaldare l'ambiente durante il lungo inverno ma anche adatto a creare una rilassante atmosfera per il resto dell'anno.

Sempre su questo piano troviamo sette camere da letto, sia singole che doppie, molto accoglienti, con relativi servizi igienici, di dimensioni generose e arricchite con disegni e pitture realizzate a mano che danno armonia ed allegria dove poter passare le giornate in un contesto famigliare.

Con accesso dal salone principale troviamo anche la cucina dove i nostri operatori saranno attenti alle esigenze di ogni nostro ospite e ci delizieranno di pasti sempre caldi con massimo rispetto della stagionalità e dell'approvvigionamento di prodotti locali.

La villa al secondo piano presenta altre quattro camere da letto dotate di servizi igienici.

A completamento del piano dispone di un grandissimo terrazzo con vista panoramica a 360° sul lago di origine vulcanica più grande d'Europa dove sarà possibile godersi un aperitivo, consumare una buona colazione o semplicemente leggere un libro e godersi il panorama.

Al piano seminterrato troviamo la stanza ad uso degli operatori e annessi servizi igienici oltre lavanderia- stireria e locali di servizio.

Esteriormente il lungo viale alberato conduce alla struttura e costeggia il parco esterno di circa 40'000 mq prevalentemente consistente in giardino ma anche con uliveto frutteto e bosco.

Il giardino date le sue grandi dimensioni permette lo svolgimento di numerose attività creative che si possono seguire nel corso della giornata come la coltivazione dell'orto che apporterà la produzione di prodotti stagionali che saranno successivamente consumati a tavola, la dedizione a lunghe camminate alternate a momenti di riposo, la lettura di un buon libro all'aria aperta, prendere un po' di sole nelle calde giornate d'estate.

La struttura si compone:

n. 9 camere da letto doppie

n. 2 camere la letto singole

n. 7 servizi igienici attrezzati con ausili ad uso degli ospiti

n. 2 servizi igienici ad uso del personale

cucina

ampio porticato

zona soggiorno



lavanderia/stireria
reception terrazzi
locali di servizio

Planning giornaliero

7:30 - 8:30 sveglia, igiene e cura della persona
8:30 - 9:00 colazione
9:00 - 12:00 attività sanitarie e ricreative
12:00 - 13:00 pranzo
13:30 - 15:00 riposo pomeridiano
15:30 - 16:00 merenda
16:00 - 18:00 attività ricreative TV e animazione
18:30 - 19:30 cena
20:30 - 21:00 preparazione per la notte e messa a letto

Ristorazione

Il servizio di ristorazione viene gestito all' interno della Struttura, nel rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalle normative di legge in materia di HACCP per quanto riguarda la preparazione, la conservazione e la somministrazione di alimenti.

La nostra cucina si basa sulla dieta mediterranea ed i piatti tipici della nostra tradizione.

Il menù viene deciso settimanalmente tenendo sempre conto della stagionalità dei prodotti, dei gusti degli ospiti e di eventuali intolleranze ed allergie.



Regolamento

1. La Direzione si riserva, a suo insindacabile giudizio, di accogliere o non accogliere l'ospite nella propria struttura. Pertanto, verificate le reali condizioni fisiche e psichiche del suddetto, si riserva di confermare e rendere definitiva l'accoglienza dell'ospite entro il primo mese di permanenza.
2. Qualora e in qualsiasi momento si manifestino anomalie comportamentali tali da giudicare l'accoglienza dello stesso e degli altri ospiti, i parenti si impegnano a riaccogliere l'ospite in famiglia.
3. In caso di soggiorno a tempo determinato, la permanenza minima richiesta per accedere alla Struttura è di un mese. Nel caso in cui l'ospite non terminasse il mese di permanenza la retta va comunque pagata per intero.
4. La direzione, per necessità organizzative, si riserva la possibilità di poter cambiare camera all'ospite.
5. L'assistenza medica di base è compresa nella retta mensile solo per gli ospiti permanenti e residenti.
6. I parenti e i conoscenti possono accedere alla struttura tutti i giorni secondo gli orari indicati, o previo avviso telefonico se al di fuori degli orari consigliati.
7. A chiunque entri in struttura è fatto divieto assoluto di fumare, sia all'interno che nelle parti comuni all'esterno della struttura. Tuttavia è a disposizione un angolo fumatori dotato di posacenere.
8. All'ospite non è consentito detenere e/o prendersi cura all'interno della struttura di qualsivoglia animale domestico o da compagnia.
9. Premesso che i nostri menù sono stati preventivamente approvati e pertanto idonei alla dieta delle persone anziane, non sarà alcun modo possibile variare il menù a richiesta del singolo ospite, eccezion fatta per le documentate allergie alimentari o per gli ospiti diabetici.
10. Per motivi di sicurezza, è fatto divieto all'ospite di trattenersi nella camera durante la giornata, in quanto, non essendo possibile sorveglierlo, non sarebbe possibile intervenire in caso di malore, caduta o altro.



Diritti e Doveri

La persona assistita ha diritto:

- Al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata nonché di essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati
- Ad essere trattato con cortesia ed umanità, senza arroganza o discriminazione
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy
- Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- Ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale
- Ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica
- Ad essere informato sulle pratiche assistenziali e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui necessita (medicazioni, terapie ecc.)
- A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- Ad un assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo
- A consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) ed in orari non lontani da quelli consueti
- Ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- Ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione e di comunicazione
- A ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale
- A non essere discriminato in quanto persona fragile ed non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona

La persona assistita ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti
- Collaborare con gli operatori di struttura
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti
- Rispettare gli orari dei pasti, degli allettamenti e delle alzate, delle cure ed igiene quotidiane, delle uscite e dei rientri autorizzati
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri ospiti (rumori luci accese, tv o radio ad alto volume, telefono cellulare ecc.)
- Rispettare riposo giornaliero e notturno degli altri ospiti
- Non pretendere dal personale prestazioni non previste del normale programma di servizio e di non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore
- Avvisare il responsabile di struttura o chi per lui, quando si esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, compatibilmente con le proprie condizioni di salute



Orario visite ed uscite

Gli orari di visita sono per tutti i giorni dell'anno 7 giorni su 7 dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Tali orari sono per favorire i pasti ed il riposo pomeridiano degli ospiti. Eventuali visite fuori orario andranno concordate preventivamente con i responsabili della struttura.

I familiari hanno la possibilità di venire a prendere il proprio caro in qualunque giorno e per qualsiasi ricorrenza. Hanno altresì la possibilità di accompagnarlo a visite mediche specialistiche o per commissioni personali.

La retta

La retta mensile può variare da una base di € 1650,00 con sistemazione in camera doppia calcolati su 30gg pari a € 55,00/giorno.

Il prezzo può variare in base all' autosufficienza dell'ospite e ai servizi richiesti.

Tale quota è da versare interamente, in modalità mensile anticipata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese.

La retta è suscettibile di revisione qualora l' ospite dovesse aggravarsi o sulla base di specifiche esigenze (es. bisogno di prestazioni infermieristiche esterne, consulenze ecc.).

In ogni caso l'ospite e i familiari/parenti verranno avvisati previa comunicazione di almeno 30 giorni, tali revisioni non avranno affatto retroattivo.

Nel caso di assenza dell'ospite per ricoveri ospedalieri o per altri motivi, il posto verrà conservato e la retta dovrà essere comunque corrisposta per intero salvo comunicazione scritta nel rispetto dei tempi di preavviso.

Modalità di pagamento

La retta può essere corrisposta tramite bonifico bancario intestato a Nonna Maria srl, mediante assegno o direttamente in struttura.



Servizi extra

Nonna Maria offre ai suoi ospiti la possibilità di usufruire di una vasta gamma di servizi extra, avvalendosi di assistenza del nostro personale ed utilizzando gli spazi della struttura oppure con l'ausilio di professionisti esterni.

Tali servizi, erogabili su richiesta e non compresi nella retta, sono:

- servizi estetici: parrucchiere, estetista ecc.
- servizi fisioterapici individuali
- servizi infermieristici individuali
- assistenza psicologica
- podologo
- prenotazione di trasporto in ambulanza
- visite specialistiche interne ed esterne
- presidi sanitari e farmaci non mutuabili
- tutto ciò che non viene menzionato nei servizi

Biancheria ed effetti personali

Nonna Maria fornisce ad ogni ospite la biancheria da letto, gli asciugamani mani e viso, gli accappatoi (o asciugamani corpo) e le salviette da bidet.

Per la permanenza in struttura sono consigliate tute e pantofole con suole in gomma e chiusura a velcro.

Su tutta la biancheria dovrà essere cucito un identificativo del capo (solitamente le iniziali di nome e cognome dell'ospite).

Per quanto riguarda gli effetti personali sarà cura dell'ospite la loro custodia.

Il personale della struttura è esente da ogni tipo di responsabilità.



Dimissioni e casi di decesso

L'ospite o chi per esso abbia stipulato il contratto con Nonna Maria, può richiedere le dimissioni in qualunque momento dandone un preavviso di almeno 30 giorni.

Qualora la permanenza dell'ospite sia a tempo determinato, il contratto si intende risolto allo scadere della data indicata nel contratto.

L'ospite si impegna pertanto a lasciare la struttura entro e non oltre tale data.

Qualora, per qualsiasi motivo, questo non sia possibile, verrà concordata con la struttura una nuova data di dimissione e il pagamento della retta avverrà in modalità giornaliera.

In caso di decesso, l'organizzazione delle esequie e tutte le spese funerarie son a carico del dichiarante, il quale si impegna altresì, a provvedere al trasporto della salma presso il comune di origine o altro comune.

Si rende noto che eventuali ritardi nei pagamenti oltre 30 giorni porteranno alla risoluzione prematura del contratto per inadempimento con conseguente dimissione immediata.

La struttura si riserva, inoltre, l'esercizio di ogni suo diritto incluso il risarcimento dei danni subiti a causa del ritardo nel mancato pagamento.