Benvenuti nella
vostra nuova casa

GUIDA DI ACCOGLIENZA del nuovo residente

Centri residenziali di lunga degenza del
Centre intégré universitaire de santé et
de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Québec

Indice

Benvenuti!

Il vostro nuovo ambiente di vita 1

La nostra filosofia 1

Codice etico 2

I servizi offerti nel vostro centro

Servizi professionali 3

- Cure e assistenza sanitaria 3
- Servizi sociali 3
- Servizi di riabilitazione 3
- Servizi alimentari e nutrizionali 3
- Servizi spirituali 4
- Servizi per il tempo libero 4

Servizi complementari 4

- Volontariato 4
- Servizi per il controllo dell'igiene e della salubrità 4
- Lavanderia 5
- Servizi tecnici e di manutenzione 5
- Servizi amministrativi e contabili 5

Servizi a pagamento 6

- Dentista, protesi dentali, specialista della vista 6
- Parrucchiere 6
- Cura dei piedi 6

Qualità dei servizi 6

- Insoddisfazione 6
- Misure per contrastare ogni tipo di abuso 6
- Comitato utenti e comitato residenti 6
- Commissario alle lamentele e alla qualità dei servizi 6

Il vostro spazio personale

Organizzazione dello spazio **7**
- Decorazione e mobilia 7
- Piccoli casalinghi ed elettrodomestici 7
- Oggetti di valore 7

Abbonamenti a pagamento **7**
- Telefono, internet e televisione via cavo 7

La vostra sicurezza

Misure di sicurezza **8**
- Campanelli di chiamata 8
- Siete una persona unica! 8
- Misure di emergenza 8
- Legge sul tabacco 8

La prevenzione è la responsabilità di tutti! **8**
- Prevenzione e controllo delle infezioni 8
- Prevenzione delle cadute e misure di controllo 9
- Incidenti e infortuni 9

Informazioni generali

- Visite 9
- Parcheggio 9
- Animali da compagnia 10
- Appuntamenti medici esterni 10
- Uscite 10
- Posta e abbonamenti 10
- Locali a vostra disposizione 10
- Mancia 10

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Réalisation
Comité d'accueil et d'intégration du nouveau résident
Direction programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Mise en page et révision des textes
Direction ressources humaines, communications et affaires juridiques

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
ISBN 978-2-550-77394-8 (imprimé)
ISBN 978-2-550-77395-5 (PDF)
Juillet 2016
ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

Benvenuti!

Siamo lieti di rivolgervi un cordialissimo benvenuto nella vostra nuova residenza. Siete a casa vostra.

Potrete contare sulla calorosa ospitalità del nostro personale e le migliori condizioni possibili per accompagnarvi durante questo periodo di adattamento nella vostra nuova residenza.

Abbiamo elaborato questa guida di accoglienza affinché possiate familiarizzarvi con il vostro ambiente di vita e capire il modo in cui funziona. Troverete nella guida una serie di informazioni pertinenti, vi invitiamo pertanto a consultarla e conservarla.

Il vostro nuovo ambiente di vita

Il centro residenziale di lunga degenza in cui vi trovate fa parte dei 15 centri residenziali riuniti e gestiti dal Centro universitario integrato di sanità e servizi sociali dell'Est di Montréal.

La missione dei centri residenziali di lunga degenza è di offrire in maniera temporanea o permanente un ambiente di vita di sostituzione, servizi di accoglienza, di assistenza, di sostegno e di sorveglianza, oltre a servizi di riabilitazione, servizi psicosociali, infermieristici, farmaceutici e medici per adulti che, a seguito di una perdita di autonomia funzionale o psicosociale, si trovano costretti a lasciare il proprio ambiente di vita naturale nonostante l'appoggio delle persone che sono loro vicine[1].

La nostra filosofia

Compiamo ogni sforzo per far sì che il vostro ambiente di vita sia gradevole, accertandoci della qualità delle cure e dei servizi che devono essere adeguati alle vostre esigenze e offerti nel modo più sicuro possibile. Qui il personale e i volontari vi considerano con rispetto, dignità e cortesia, adottando nei vostri confronti e nei riguardi dei vostri cari un atteggiamento accogliente e profondamente umano.

Vivrete nella vostra nuova casa secondo il ritmo, la cultura e le abitudini che vi corrispondono, e nel rispetto degli altri residenti con cui condividerete alcuni spazi comuni. Verrete considerato come una persona a pieno titolo, con un'esperienza di vita e dei valori che vi sono propri.
Il nostro impegno pertanto è quello di mettervi in condizioni di prendere qualsiasi decisione che vi riguarda.

Siamo qui per prestare un ascolto attento alle vostre esigenze. Cerchiamo con voi il modo migliore per adeguare i servizi offerti alle vostre aspettative, ai vostri diritti, alle vostre scelte. Uniamo le nostre forze a quelle dei vostri cari: essi sono per noi dei partner insostituibili che contribuiscono in maniera essenziale alla vostra qualità di vita. Voi, i vostri familiari, noi, il personale e i volontari siamo tutti partner con un obiettivo che ci accomuna: il vostro benessere.

1. Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, partie II, chapitre I, a 83.

Codice etico

Vi invitiamo a consultare il nostro codice etico che forma parte integrante dei nostri valori e riflette il nostro impegno ad accogliervi e offrirvi cure e servizi di qualità, nel massimo rispetto dei vostri diritti e libertà. Questo documento presenta anche le vostre responsabilità come utente dei servizi e beneficiario delle cure. La vostra partecipazione è al cuore della nostra visione e alimenta le nostre azioni. Contiamo sulla vostra collaborazione nella misura del possibile per voi e nel rispetto delle vostre capacità.

I servizi offerti nel vostro centro

Servizi professionali

Cure e assistenza sanitaria

Il responsabile dell'unità di vita gestisce il coordinamento delle attività sanitarie e dirige un team composto da infermiere, infermiere ausiliarie e addetti all'assistenza agli utenti. Questo team è disponibile 24 ore al giorno, sette giorni su sette e ha il compito di pianificare e di attuare gli interventi necessari in base al vostro stato di salute.

L'infermiera valuta la natura delle vostre esigenze per poi elaborare e coordinare un piano di servizi e di assistenza medica individualizzato. È anche lei a fornire le cure cliniche che richiede la vostra condizione di salute. Il compito dell'infermiera ausiliaria è quello di offrirvi assistenza e cure, oltre a partecipare alla valutazione e al monitoraggio del vostro stato di salute.

L'addetto all'assistenza agli utenti, in base al piano stabilito, si preoccupa del vostro benessere e provvede a rispondere a qualsiasi bisogno di aiuto o di assistenza in un ambiente sicuro.

I medicinali vi verranno prescritti dal vostro medico e forniti gratuitamente dal servizio di farmacia convenzionato con il vostro centro residenziale. Qualora un farmaco non facesse parte della lista dei prodotti coperti dall'assicurazione, dovreste coprirne i costi, una situazione che potrebbe verificarsi all'occasione.

In modo da evitare ogni complicazione nell'assunzione dei medicinali, è molto importante informarci se fate uso di prodotti naturali e altri farmaci oltre a quelli prescritti.

Servizi sociali

Qualora fosse necessario, un operatore sociale potrà accompagnarvi in modo da facilitare la vostra integrazione al centro e aiutarvi a sviluppare alcuni meccanismi di adattamento durante la vostra permanenza. Sarà in grado, per garantire il vostro benessere, di offrirvi un sostegno in alcune circostanze della vita che generano difficoltà di tipo sociale, personale o familiare.

Servizi di riabilitazione

A seconda del centro residenziale, il team di riabilitazione è composto da l'ergoterapista, la fisioterapista o il terapista specializzato nella riabilitazione fisica, l'educatore specializzato o lo psicoeducatore. In base alle vostre aspettative e capacità, i membri del team hanno il compito di offrirvi interventi mirati alla riabilitazione o all'adattamento in modo da contribuire a mantenere o a migliorare il vostro livello di autonomia oltre a promuovere una qualità di vita ottimale. Gli interventi si possono fare individualmente con voi oppure all'interno di piccoli gruppi.

Servizi alimentari e nutrizionali

Il servizio alimentare vi offre pasti e spuntini equilibrati. Il tecnico in dietologia o il nutrizionista compierà un'analisi delle vostre esigenze e gusti alimentari per determinare un menù personalizzato in base a quanto è offerto nel vostro ambiente di vita. La pianificazione dei menù viene fatta in modo da soddisfare la maggior parte dei residenti ma può anche essere adattata ad alcuni bisogni specifici.

Ci sono occasioni in cui vengono organizzati dei pasti « tematici » per sottolineare le feste natalizie, ad esempio, o altre ricorrenze durante l'anno.

Qualora un vostro familiare volesse accompagnarvi durante un pasto, gli verrà chiesto di contribuire alle spese. Esistono nel centro alcuni spazi appositamente previsti per pranzare o cenare in famiglia.

Servizi spirituali

La persona responsabile dei servizi spirituali può accompagnarvi individualmente o in gruppo sul piano sociale e spirituale per offrirvi un sostegno morale, darvi conforto e assistenza in base alle vostre convinzioni, nel rispetto della diversità di fede, valori e bisogni spirituali. Qualora fosse necessario, è anche in grado di indirizzarvi verso i rappresentanti di diverse confessioni religiose.

Servizi per il tempo libero

In ogni centro residenziale è presente un addetto ai servizi per il tempo libero che anima e organizza, in collaborazione con i volontari, diverse attività individuali e di gruppo che corrispondono alle vostre esigenze o aspettative. L'orario delle attività offerte durante la settimana viene esposto negli spazi comuni.

Servizi complementari

Volontariato

Numerosi volontari offrono generosamente il loro tempo per contribuire alla qualità di vita dei residenti. Sono molto coinvolti nella vita quotidiana del centro e svolgono un ruolo essenziale nell'organizzazione dei vari servizi e attività che vi sono offerti. Qualora siate in contatto con persone interessate a impegnarsi come volontari, essi possono rivolgersi alla reception del centro per sapere dove offrire i loro servizi.

Servizi per il controllo dell'igiene e della salubrità

Il personale addetto al controllo dell'igiene e della salubrità ha il compito di assicurarsi che viviate in un ambiente sicuro, salubre e pulito.

I membri di questo team provvedono alla pulizia delle camere, degli spazi comuni e delle stanze da bagno. La cura di alcuni oggetti personali è di responsabilità vostra o dei vostri familiari.

Lavanderia

È possibile fare pulire i vostri vestiti presso il servizio di lavanderia disponibile in ogni centro residenziale. Se scegliete di avvalervi di tale servizio, sappiate che in alcuni centri il bucato potrebbe essere fatto con lavatrici e asciugatrici di tipo industriale, è quindi preferibile che i vostri indumenti siano facili da gestire con questi macchinari. Se voi o i vostri familiari preferite occuparvi della pulizia dei vestiti, mettiamo a vostra disposizione in ogni unità di vita alcune lavatrici e asciugatrici.

Qualsiasi opzione scegliate, è comunque preferibile identificare gli indumenti con il vostro nome. Se necessario, l'infermiera potrà informarvi riguardo alla procedura di etichettatura dei capi adottata dal vostro centro. La struttura declina ogni responsabilità in caso di perdita di vestiti, a meno che un'indagine interna ne dimostri la responsabilità.

Vi raccomandiamo di portare indumenti adatti per ogni stagione e in quantità sufficiente per 14 giorni. Il guardaroba e i mobili che arredano la camera costituiscono gli unici spazi per riporre i vostri vestiti. Infine, a seconda della vostra condizione, potrebbe risultare necessario l'uso di indumenti adatti a garantire il vostro benessere e la vostra sicurezza. In tal caso, sarà il personale a discuterne con voi.

La biancheria, gli asciugamani, le salviette e le tende sono forniti dal centro. Se volete utilizzare la vostra biancheria è necessario informare previamente la persona responsabile della vostra unità per verificare se esistono criteri per la posa, la manutenzione o la scelta dei tessuti.

Servizi tecnici e di manutenzione

Un team formato da persone specializzate in diversi settori ha come compito di vegliare sul comfort, la sicurezza e il benessere dei residenti, effettuando le riparazioni, la manutenzione e gli adeguamenti logistici necessari. I lavori possono essere eseguiti esclusivamente dai membri di questo team. Vi invitiamo a rivolgervi al personale curante qualora vi occorressero i loro servizi.

Servizi amministrativi e contabili

I servizi amministrativi e contabili sono responsabili di riscuotere le vostre spese di vitto e alloggio, oltre ad aiutarvi, in alcuni casi, a gestire le fatture per i servizi che sono a vostro carico, come il parrucchiere.

Nei giorni successivi al vostro arrivo, è importante che voi o la persona che vi rappresenta entriate in contatto con l'agente amministrativo di questo servizio, in modo da potervi trasmettere tutta l'informazione relativa alle tariffe mensili per l'alloggio e gli altri servizi dei quali potreste eventualmente usufruire.

Servizi a pagamento

Dentista, protesi dentali, specialista della vista

I servizi del dentista, protesi dentali, o dello specialista della vista sono offerti da risorse esterne e sono disponibili su appuntamento. Per poterne usufruire, vi invitiamo a rivolgervi all'infermiera del vostro team curante.

Parrucchiere

Ogni centro mette a vostra disposizione i servizi di un parrucchiere. L'orario e il listino prezzi sono forniti su richiesta. Rivolgetevi al centro cure della vostra unità per sapere le modalità per fissare un appuntamento.

Cura dei piedi

L'infermiera del vostro team curante potrà fornirvi il recapito di una risorsa esterna specializzata nella cura dei piedi.

Qualità dei servizi

Insoddisfazione

Ci preoccupiamo di offrirvi dei servizi di qualità nel rispetto delle vostre esigenze e dei vostri diritti. In caso di insoddisfazione, vi proponiamo di discuterne con la persona addetta al servizio o il responsabile dell'unità. Con la vostra collaborazione, essi faranno il possibile per correggere la situazione oppure per trovare una soluzione al problema portato alla loro attenzione. Qualora l'insoddisfazione dovesse persistere, potete rivolgervi al comitato utenti e al comitato residenti, o anche al commissario alle lamentele e alla qualità dei servizi responsabile del vostro centro.

Misure per contrastare ogni tipo di abuso

Potete essere certi che la struttura adotta ogni mezzo possibile per contrastare maltrattamento e intimidazione. Sono state messe in atto diverse strategie per promuovere una cultura di tutela del benessere nei confronti delle persone che vengono accolte dal nostro centro.

Comitato utenti e comitato residenti

Il comitato utenti e il comitato residenti vi informano sui vostri diritti e i vostri doveri. Il loro compito è quello di ottimizzare la qualità delle vostre condizioni di vita, valutando il vostro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi. Il comitato utenti può inoltre difendere i vostri diritti e interessi accompagnandovi nelle vostre iniziative, compresi i reclami. Per contattare questi comitati, vi preghiamo di consultare le informazioni allegate alla presente guida oppure di rivolgervi all'accoglienza.

Commissario alle lamentele e alla qualità dei servizi

Se si verifica una situazione in cui voi o i vostri familiari non siete soddisfatti dei servizi o delle risposte ottenute alle vostre richieste, potete rivolgervi per assistenza al commissario alle lamentele e alla qualità dei servizi, o anche sporgere un reclamo. Inserito nella presente guida, mettiamo a vostra disposizione un opuscolo sulla procedura di gestione dei reclami in modo da poter aver accesso alle informazioni necessarie alla vostra iniziativa.

Il vostro spazio personale

Organizzazione dello spazio

Decorazione e mobilia

Le stanze sono dipinte e arredate con mobili di base. Siete liberi di personalizzare il vostro spazio personale aggiungendovi degli oggetti decorativi che evocano per voi ricordi gradevoli, come quadri, fotografie, soprammobili, copriletto.

È possibile anche aggiungere alcuni mobili ausiliari o una poltrona, ma dovete prima informarvi delle modalità per poterlo fare rivolgendovi alla persona responsabile dell'unità. La circolazione nella vostra stanza deve essere sicura e adeguata, in modo da potervi offrire i servizi in uno spazio sufficiente e privo di ostacoli.

Piccoli casalinghi ed elettrodomestici

Tutti i nostri centri residenziali sono organizzati in maniera diversa e ognuno possiede una rete elettrica specifica. Per motivi di sicurezza, prima di procedere all'installazione di piccoli casalinghi o di elettrodomestici nella vostra stanza, come televisore, frigo o aria condizionata, è assolutamente necessario ottenere l'approbazione da parte del responsabile dell'unità.

Oggetti di valore

Vi raccomandiamo di tenere sotto chiave nella vostra stanza qualsiasi oggetto di valore oltre a conservare unicamente una piccola somma di denaro per le vostre spese correnti. Il personale sarà in grado di informarvi se è possibile riporre i vostri oggetti di valore altrove, in luoghi specificamente destinati a tale funzione e in base alle disponibilità di alcuni centri.

La struttura non può essere tenuta responsabile dei danni ad alcuni effetti personali, della perdita di oggetti di valore o di denaro, a meno che vi sia la prova di una negligenza da parte nostra.

Abbonamenti a pagamento

Telefono, internet e televisione via cavo

Se volete abbonarvi a uno di questi servizi, vi invitiamo a rivolgervi direttamente all'ente erogatore. I costi legati all'installazione e le mensilità sono a vostro carico.

La vostra sicurezza

Misure di sicurezza

Campanelli di chiamata
Ogni camera, ogni stanza da bagno e ogni gabinetto sono muniti di campanelli di chiamata facili da usare in caso di necessità.

Siete una persona unica!
In qualsiasi momento, il personale curante ha il dovere di validare la vostra identità, in particolar modo prima di dispensare le cure, durante un esame o una terapia, oppure al momento di somministrare i farmaci. Precisare il vostro nome o la vostra data di nascita è un gesto semplice che vi dà la sicurezza di ricevere prestazioni adeguate.

Misure di emergenza
In caso di incendio, il nostro sistema di allarme assicura il collegamento automatico tra il servizio dei vigili del fuoco e il vostro centro. Le candele, i fuochi d'artificio e ogni altro tipo di fuochi sono tassativamente vietati in qualsiasi circostanza e in ogni sede delle nostre strutture.

Legge sul tabacco
È consentito ai residenti di fumare unicamente nella sala fumatori e all'esterno, fuori dal perimetro riservato ai non fumatori situato vicino alle porte dell'edificio.

La prevenzione è la responsabilità di tutti!

In quanto partner che condividono uno stesso ambiente di vita, voi e i vostri familiari potete contribuire a prevenire alcuni incidenti spiacevoli, così come anche i volontari e i membri del personale.

Dato che la prevenzione è responsabilità di ognuno di noi, vi incoraggiamo – sia voi che i vostri cari – a indicare rapidamente al personale qualsiasi situazione che potrebbe mettere in pericolo la sicurezza nel vostro ambiente di vita, come ad esempio la presenza di acqua sul pavimento oppure la difettosità di un apparecchio.

Ognuno dei nostri centri residenziali ha un programma di prevenzione e gestione della sicurezza, ciò nonostante vi incoraggiamo a impegnarvi anche voi e contiamo sulla vostra collaborazione.

Prevenzione e controllo delle infezioni

Esiste in ciascuno dei centri un team responsabile della prevenzione e del controllo delle infezioni che potrebbero sorgere e diffondersi. L'igiene delle mani, un gesto semplice ma efficace, resta uno dei mezzi migliori per ridurre la trasmissione delle infezioni. Vi incoraggiamo ad adottare questa misura quotidianamente.

Ogni autunno, il vostro team curante vi offrirà gratuitamente il vaccino contro l'influenza stagionale per evitarvi diverse complicazioni come, ad esempio, un ricovero in ospedale. In caso di insorgenza di un'infezione in un'unità, onde evitarne la trasmissione, potrebbe essere necessario isolare temporaneamente una o più persone, oltre a limitarne le visite.

Prevenzione delle cadute e misure di controllo

Tutti i centri tengono a prevenire o a ridurre la frequenza delle cadute e le loro conseguenze. L'approccio de noi adottato punta a promuovere l'autonomia, preservando il più a lungo possibile la mobilità e la qualità di vita, ed è basato sul rispetto della dignità del residente.

L'uso della contensione è una misura eccezionale e di ultimo ricorso. Come tale, va considerato allo stesso titolo di un trattamento specifico nell'ambito di una terapia ed è governato da una serie di regole e procedure che ne consentono il monitoraggio e la valutazione sistematica. Per qualsiasi domanda siete invitati a rivolgervi al vostro team che vi consegnerà un opuscolo esplicativo.

Incidenti e infortuni

In caso di incidente o di infortunio, provvederemo ad avvisarvi o a informare una persona di fiducia. Il team inoltre procederà a una valutazione dell'incidente in modo da evitare che il rischio che si riproduca.

Informazioni generali

Visite

Sappiamo quanto sia importante per voi mantenere un legame stretto con i vostri cari, per questo agevoliamo la loro presenza invitandoli a partecipare sia alle attività di cura che alle attività ricreative.

Siamo sempre lieti di accogliere le persone che vi sono vicine purché rispettino l'intimità e la quiete degli altri residenti.

Qualora si tratti di una visita, per condividere un pasto assieme, accompagnarvi a un'attività sociale o a un'appuntamento medico, vi incoraggiamo a invitarli a casa vostra.

Per motivi di sicurezza, i visitatori devono apporre la loro firma nel registro delle presenze al momento del loro arrivo nel centro residenziale e alla loro partenza.

Parcheggio

Sono disponibili degli spazi di parcheggio per i visitatori. Essi possono informarsi delle modalità presso l'accoglienza del centro poiché potrebbero applicarsi tariffe di sosta.

Animali da compagnia

È impossibile portare con voi il vostro animale da compagnia nel centro residenziale. Le persone a voi vicine potranno tuttavia venirvi a trovare con un animale purché esso sia pulito e in buona salute. Avranno l'obbligo di sorvegliarlo costantemente e di tenerlo al guinzaglio o in una gabbia adeguata. Qualora la presenza dell'animale dovesse recare disturbo agli altri residenti, verrà messo a vostra disposizione un locale affinché possiate godere della sua compagnia in tutta tranquillità.

Appuntamenti medici esterni

Qualora aveste un appuntamento medico o altro all'esterno del Centro residenziale, dovreste rivolgervi ai vostri cari. Per agevolare la pianificazione dei vostri appuntamenti, siete invitati al momento della vostra ammissione a consegnare all'infermiera responsabile della vostra unità di vita i nomi e i numeri di telefono di tre persone che vi sono vicine e che sarebbero disponibili per accompagnarvi. Se siete nell'impossibilità di avere un accompagnatore, faremo i l possibile per trovare un volontario e un mezzo di trasporto per potervi accompagnare.

Uscite

Siete liberi di pianificare le vostre uscite all'esterno per mangiare, dormire o soggiornare presso i vostri cari, purché le vostre condizioni di salute lo permettano. Per vostra sicurezza, dovrete informare l'infermiera responsabile dell'unità di vita, del giorno e ora della vostra assenza, e avvisarla del vostro orario di ritorno. In caso di permanenza all'esterno del centro per alcuni giorni, è importante informare prima il vostro team curante in modo da lasciargli il tempo di preparare in anticipo i farmaci che vi occorrono e avvisare le altre persone che si prendono cura di voi. Saremo lieti di aiutarvi nella pianificazione del vostro soggiorno.

Le spese relative al trasporto sono a vostro carico. Qualora abbiate bisogno di un mezzo di trasporto adattato, vi verranno fornite le informazioni in modo da poterlo richiedere.

Posta e abbonamenti

Potete ricevere la posta nella vostra stanza. Per inviare la vostra corrispondenza, dovete procurarvi dei francobolli oppure coprire le spese di spedizione. È altresì possibile ricevere i giornali e le riviste di vostra scelta ai quali siete abbonati.

Locali a vostra disposizione

Le sale comuni del centro sono messe a vostra disposizione. Vengono inoltre offerti alcuni locali per i ritrovi familiari. Vi invitiamo a rivolgervi alla reception per sapere quali sono le modalità previste per il loro uso e per poterli prenotare.

Mancia

La mancia o i regali al personale, ai medici o ai volontari non sono autorizzati. È comunque possibile manifestare il vostro apprezzamento in diversi altri modi, come ad esempio esprimendo la vostra gratitudine verbalmente o per scritto.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec