DGASMB
DIRECȚIA GENERALĂ
DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Centrul Rezidențial
Sfânta Teodora

Ghidul
beneficiarului

Informații pentru dumneavoastră și cei dragi





Bine ați venit!

Bine ați venit la Centrul Rezidențial Sfânta Teodora!

Acest ghid a fost creat pentru a vă ajuta să cunoașteți mai bine centrul, serviciile pe care le oferim, drepturile dumneavoastră și modul în care se desfășoară viața de zi cu zi aici.

Acest ghid se adresează rezidenților centrului, persoanelor care iau în considerare serviciile noastre și familiilor acestora.

Ne dorim ca informațiile să fie cât mai ușor de înțeles și de folosit, atât pentru persoanele care locuiesc în centru, cât și pentru familiile și aparținătorii acestora.

Pentru noi, fiecare persoană are propria poveste, propriile nevoi, preferințe și dorințe. De aceea, încercăm să oferim servicii adaptate fiecărei persoane și să construim, împreună, un loc în care să existe grijă, respect, siguranță și cât mai multe momente frumoase.

Cuprins

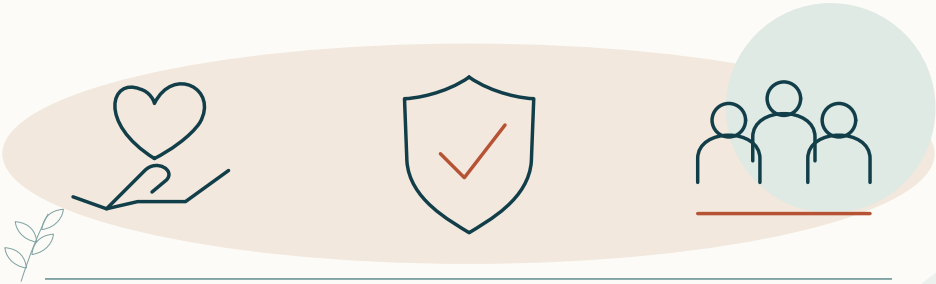
Bine ați venit	2
Scopul centrului	4
Spațiile centrului și grădina	5
Principiile noastre	7
Serviciile oferite	9
Evaluarea și planul individualizat	11
Contractul și contribuția	12
Activități și socializare	13
Familia și oamenii dragi	15
Drepturile dumneavoastră	16
Obligațiile dumneavoastră	19
Cum gestionăm dificultățile de conviețuire	21
Sesizări și sugestii	22
Siguranță și conviețuire	23
Vizite și comunitate	25
Cui puteți cere ajutor	26
O echipă alături de dumneavoastră	27
Date de contact	28

Scopul centrului

Scopul Centrului Rezidențial Sfânta Teodora este acordarea serviciilor sociale specializate, sub forma serviciilor de îngrijire sociomedicală în conformitate cu standardele minime de calitate în domeniu și corespunzătoare nevoilor identificate ale persoanelor dependente, care au domiciliul stabil sau reședința în municipiul București și se află, fie în incapacitate de a se îngriji singure, fie aparținătorii lor nu au posibilitatea de a le asigura serviciile de îngrijire și recuperare la domiciliul acestor persoane aflate în dificultate.

Scopul final al serviciilor oferite

Scopul final al tuturor serviciilor și activităților derulate în cadrul Centrului Rezidențial Sfânta Teodora este creșterea calității vieții beneficiarilor rezidenți, prevenirea excluziunii sociale, respectarea drepturilor lor și dobândirea de către beneficiarii rezidenți a deprinderilor necesare depășirii situațiilor invalidante, conform nevoilor identificate în cursul evaluării și monitorizării cazurilor.



Centrul nostru

81
locuri

27
camere

3
niveluri

Centrul este amplasat într-o clădire modern amenajată, cu trei niveluri, și are o capacitate maximă de 81 de locuri, organizate în 27 de camere.

Camerele au câte trei locuri și sunt dotate cu mobilier nou – paturi, noptiere și dulapuri –, televizor LCD și grup sanitar propriu, prevăzut cu duș. Toate grupurile sanitare sunt amenajate astfel încât să asigure siguranța tuturor rezidenților, având montate bare de susținere atât la vasul de toaletă, cât și în duș.

Centrul dispune de spații comune și zone de relaxare, unde rezidenții pot petrece timp împreună, pot socializa sau se pot bucura de momente liniștite.

Unul dintre aceste spații este camera de socializare și biblioteca, un loc în care puteți citi, sta de vorbă cu ceilalți, participa la activități sau pur și simplu petrece timpul într-un mod plăcut.

Pentru persoanele care au dificultăți de deplasare, centrul este dotat cu lift și rampă de acces, iar holurile sunt prevăzute cu mână curentă.



Grădina

Grădina Centrului Rezidențial Sfânta Teodora este unul dintre spațiile de care ne bucurăm în mod deosebit.

Este un spațiu frumos amenajat, cu mai multe zone de relaxare și socializare, în care vă puteți bucura de aer liber, natură și compania celorlalți.

Aici organizăm activități recreative și de socializare, momente de relaxare, activități în aer liber și diverse evenimente ale centrului. Atunci când vremea ne permite, colegii kinetoterapeuți organizează în fiecare dimineață gimnastica de înviorare în aer liber.

Grădina poate fi locul potrivit pentru o plimbare, o discuție, o activitate alături de ceilalți sau pur și simplu pentru câteva momente de liniște în aer liber.

Ne dorim ca acest spațiu să fie cât mai mult folosit și să devină un loc în care fiecare rezident să găsească un colț în care se simte bine.

Principiile noastre

Serviciile oferite în cadrul Centrului Rezidențial Sfânta Teodora au la bază respectul pentru fiecare persoană și pentru drepturile acesteia.

În activitatea noastră urmărim:

- respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale beneficiarilor;
- prevenirea și combaterea discriminării;
- egalizarea șanselor;
- protecția împotriva neglijării și abuzului;
- libertatea de alegere și controlul asupra propriei vieți, a serviciilor și formelor de suport de care beneficiază;
- solidaritatea socială;
- confidențialitatea;



Sprijin centrat pe persoană

- subsidiaritatea, potrivit căreia, în situațiile în care persoana sau familia nu își poate asigura integral nevoile sociale, intervin colectivitatea locală și structurile ei asociative și, complementar, statul;
- abordarea integrată;
- abordarea centrată pe persoană în furnizarea de servicii;
- egalitatea de tratament;
- îmbunătățirea continuă a calității serviciilor.

Pe scurt, ne dorim să fim alături de fiecare persoană, să o ascultăm și să ținem cont de ceea ce este important pentru ea.



Ce servicii vă oferim?

Viața în Centrul Rezidențial Sfânta Teodora înseamnă îngrijire, sprijin, recuperare, socializare și activități care contribuie la menținerea unei vieți cât mai active și independente.

Îngrijire și asistență medicală

Beneficiați de îngrijire și asistență medicală și psiho-socială, precum și de supravegherea continuă a stării de sănătate.

Centrul dispune de medic de familie și medic psihiatru, iar echipa de specialiști colaborează pentru ca nevoile medicale și psiho-sociale ale rezidenților să fie cât mai bine identificate și gestionate.

Atunci când apar probleme de sănătate, beneficiați de sprijin și consiliere pentru identificarea și soluționarea acestora.

Alimentație

În fiecare zi sunt asigurate trei mese principale și două gustări în săli de mese spațioase și luminoase.

Meniul este întocmit de medic nutriționist, astfel încât alimentația să răspundă nevoilor nutriționale și medicale ale rezidenților.

Atunci când există recomandări medicale privind un anumit regim alimentar, acestea sunt avute în vedere la stabilirea meniului. Sunt luate în considerare, în limita posibilităților, și preferințele alimentare ale rezidenților.

Sprijinul de zi cu zi

Igienă personală

Oferim sprijin pentru menținerea igienei personale și pentru activitățile de îngrijire de zi cu zi, în funcție de nivelul de autonomie și de nevoile fiecărei persoane.

Fiecare cameră dispune de grup sanitar propriu cu duș, pentru a facilita desfășurarea activităților de igienă personală în condiții de confort și siguranță.

Spălătorie

Centrul asigură servicii de spălătorie pentru obiectele personale, în condițiile stabilite de regulile interne.

Medicație

Medicația specifică este asigurată conform recomandărilor medicale și este gestionată în condițiile prevăzute de procedurile centrului.

Recuperare și menținerea autonomiei

Prin kinetoterapie, masaj, terapie ocupațională și alte activități de recuperare, urmărim menținerea și, acolo unde este posibil, îmbunătățirea capacităților fizice și funcționale.

Activitățile sunt adaptate posibilităților și nevoilor fiecărei persoane.

Evaluarea și planul individualizat

Fiecare persoană este diferită.

De aceea, serviciile oferite nu sunt stabilite în același mod pentru toată lumea.

La intrarea în centru, echipa multidisciplinară realizează o evaluare inițială, pentru a identifica nevoile, capacitățile și nivelul de autonomie al fiecărui rezident.

Echipa multidisciplinară este formată din medic, asistent social, psiholog, kinetoterapeut și alți specialiști, după caz.

Pe baza evaluării este stabilit planul individualizat de îngrijire și asistență, care cuprinde serviciile și activitățile de care aveți nevoie.

Evaluarea continuă pe tot parcursul perioadei în care beneficiați de serviciile centrului.

Cel puțin o dată pe an, echipa multidisciplinară realizează o reevaluare a situației fiecărui rezident. În urma acesteia sunt analizate eventualele schimbări apărute și, atunci când este necesar, serviciile și activitățile sunt adaptate la nevoile dumneavoastră din momentul respectiv.

Dacă apar modificări importante în starea dumneavoastră de sănătate sau în situația socială, acestea pot fi analizate și pe parcursul anului.

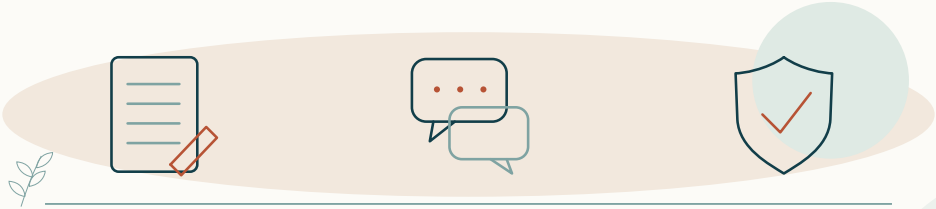
Contractul de servicii sociale

La internarea în centru, dumneavoastră sau reprezentantul legal, dacă există, veți semna contractul de furnizare a serviciilor sociale.

Contractul se încheie pe perioadă nedeterminată.

Contractul stabilește drepturile și obligațiile părților, precum și serviciile sociale oferite în cadrul centrului și contribuția lunară aferentă acestora. În prezent, contribuția lunară este de 1.195 lei, fără a putea depăși 70% din venitul lunar al rezidentului. În situația în care venitul rezidentului este mai mic decât această sumă, contribuția se stabilește în limita venitului acestuia, conform prevederilor legale aplicabile. Atunci când este posibil, contribuția poate fi achitată, integral sau parțial, de către aparținători, în condițiile stabilite prin contract și de legislația în vigoare.

Pe parcursul perioadei în care beneficiați de serviciile centrului, nevoile dumneavoastră sunt analizate în cadrul evaluărilor și reevaluărilor realizate de echipa multidisciplinară, astfel încât serviciile oferite să poată fi adaptate situației dumneavoastră.

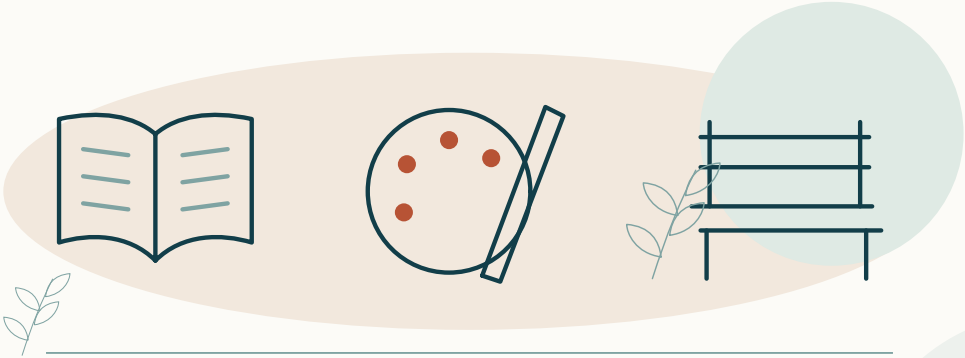


Mai mult decât îngrijire

Ne dorim ca viața în centru să însemne mai mult decât servicii de îngrijire.

De aceea, în funcție de programul centrului și de posibilitățile fiecărei persoane, aveți acces la:

- activități de educație pentru sănătate;
- bibliotecă și activități de lectură;
- kinetoterapie și masaj;
- activități de readaptare și socializare;
- terapie ocupațională;
- activități pentru dezvoltarea și menținerea autonomiei personale;
- activități de relaxare și petrecere a timpului liber;
- excursii și ieșiri;



Timp pentru ceea ce vă place

- programe de divertisment;
- concursuri și jocuri;
- activități recreative;
- activități în aer liber;
- activități de integrare și reintegrare socială;
- activități de încurajare și sprijin a relației cu familia și comunitatea;
- consiliere socială și acompaniere.

Activitățile sunt adaptate, pe cât posibil, intereselor și capacităților rezidenților.

Uneori poate fi vorba despre mișcare și recuperare, alteori despre creativitate, lectură, muzică, joc, o ieșire, o activitate în grădină sau pur și simplu timp petrecut împreună.

Fiecare activitate este o ocazie de a rămâne activ, de a socializa și de a vă bucura de timpul petrecut în comunitatea centrului.



Familia și oamenii dragi

Legătura cu familia și cu oamenii apropiați este importantă pentru starea de bine a fiecăruia.

De aceea, încurajăm păstrarea și dezvoltarea relațiilor cu familia, prietenii și comunitatea.

Dacă aveți propriul telefon, îl puteți folosi pentru a ține legătura cu familia.

Dacă nu aveți telefon mobil, puteți solicita personalului centrului un telefon mobil smart pentru a vă putea suna familia.

La nivelul fiecărui cabinet medical, aflat pe fiecare etaj al centrului, există câte un telefon mobil smart disponibil pentru rezidenții care au nevoie să comunice cu familia.

Încurajăm, ori de câte ori este posibil, și apelurile video (video call). Chiar dacă familia nu poate ajunge la centru, o conversație în care vă puteți vedea poate fi un moment important și plăcut pentru dumneavoastră și pentru cei dragi.

Și familia poate lua legătura cu noi

La momentul internării, aparținătorul va primi numărul de telefon al etajului la care este găzduit rezidentul, astfel încât să poată lua legătura cu personalul centrului ori de câte ori are o întrebare, o nelămurire sau are nevoie de informații.

Ne dorim ca familia să simtă că face în continuare parte din viața persoanei dragi și că poate comunica ușor cu echipa centrului.

Pentru noi, îngrijirea înseamnă și păstrarea cât mai aproape a legăturilor cu oamenii importanți din viața fiecărui rezident.

Drepturile dumneavoastră

În calitate de beneficiar al serviciilor oferite în cadrul Centrului Rezidențial „Sfânta Teodora”, aveți dreptul să fiți tratat cu respect, demnitate și considerație și să primiți sprijin într-un mod adaptat nevoilor și situației dumneavoastră.

Aveți dreptul:

- să beneficiați de servicii sociale, medicale și de îngrijire fără discriminare, indiferent de vârstă, sex, situație socială, stare de sănătate, convingeri sau orice alt criteriu;
- să fiți tratat cu respect, răbdare și demnitate și să vă fie respectate drepturile și libertățile fundamentale;
- să primiți informații clare și accesibile despre serviciile oferite, regulile centrului și orice aspect care vă privește;
- să participați, atât cât vă permite starea de sănătate și capacitatea de înțelegere, la deciziile care vă privesc și la stabilirea obiectivelor de îngrijire și sprijin;
- să vă exprimați liber opiniile, dorințele, nemulțumirile și sugestiile, fără teama unor consecințe;
- să beneficiați de confidențialitatea informațiilor personale și medicale și de protejarea datelor cu caracter personal;

Îngrijire și protecție

- să beneficiați de îngrijire, asistență și sprijin adaptate nevoilor dumneavoastră, în funcție de starea de sănătate, gradul de dependență și situația socială;
- să beneficiați de evaluare și reevaluare și să fiți sprijinit în identificarea serviciilor și măsurilor de care aveți nevoie;
- să primiți sprijin și consiliere din partea personalului de specialitate atunci când vă confruntați cu o problemă, o dificultate sau o situație care necesită intervenție;
- să fiți protejat împotriva neglijării, abuzului, violenței, exploatării și oricărei forme de discriminare sau hărțuire;
- să sesizați personalul centrului sau conducerea atunci când considerați că drepturile dumneavoastră sau ale unui alt beneficiar nu sunt respectate;
- să depuneți sesizări, reclamații și sugestii cu privire la serviciile primite și la modul în care acestea sunt acordate;



Relații și viață în comunitate

- să beneficiați de sprijin pentru prevenirea marginalizării și izolării sociale și, în funcție de posibilitățile centrului, să participați la activități sociale, culturale, recreative și de petrecere a timpului liber;
- să păstrați legătura cu familia, prietenii și comunitatea, cu respectarea regulilor centrului și a drepturilor celorlalți beneficiari;
- să beneficiați de sprijin pentru menținerea, pe cât posibil, a autonomiei personale și a unui rol activ în comunitate;
- să beneficiați de un mediu sigur, curat și adecvat nevoilor dumneavoastră.

Drepturile dumneavoastră sunt respectate pe tot parcursul acordării serviciilor.

Ele sunt prezentate în detaliu în contractul de furnizare a serviciilor sociale, regulamentul centrului și celelalte documente puse la dispoziție de centru.

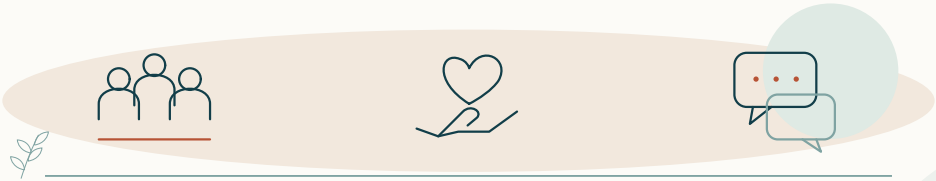
Dacă aveți o întrebare, o nelămurire sau considerați că un drept nu v-a fost respectat, vă încurajăm să vorbiți cu personalul centrului sau cu conducerea.

Obligațiile dumneavoastră

Pe lângă drepturile de care beneficiază, fiecare persoană găzduită în cadrul Centrului Rezidențial „Sfânta Teodora” are și câteva responsabilități care contribuie la buna desfășurare a vieții în centru. Acestea sunt prevăzute în Contractul de furnizare a serviciilor sociale și în regulamentele centrului, iar prezentul ghid le sintetizează într-o formă accesibilă.

Ne dorim ca fiecare beneficiar să participe, în măsura posibilităților sale, la propria îngrijire și la stabilirea și realizarea obiectivelor de intervenție, să ofere personalului informații corecte și complete despre situația sa și să comunice orice schimbare importantă privind starea de sănătate, situația familială, socială sau financiară.

Viața în centru presupune respect reciproc. De aceea, este important ca fiecare beneficiar să respecte drepturile, libertatea, demnitatea și spațiul personal al celorlalți beneficiari și al personalului, să aibă un comportament civilizat și să contribuie la păstrarea unui climat liniștit și sigur. Orice situație de abuz, agresiune sau încălcare a drepturilor unei persoane trebuie comunicată personalului de specialitate sau conducerii centrului, astfel încât aceasta să poată fi analizată și gestionată corespunzător.



Reguli pentru siguranța tuturor

Pentru siguranța tuturor, beneficiarii trebuie să respecte regulile referitoare la consumul și introducerea în centru a alcoolului, drogurilor, substanțelor interzise, consumul de medicamente fără acordul medicului centrului, precum și regulile privind fumatul, utilizarea aparaturii electrice, păstrarea alimentelor, jocurile de noroc și protejarea bunurilor centrului.

De asemenea, este necesară respectarea recomandărilor medicale, a regimului medicamentos și igieno-dietetic, precum și a programului de vizite și a regulilor privind părăsirea temporară a centrului.

Beneficiarii sunt încurajați să aibă grijă de bunurile primite în folosință, să respecte spațiile comune și să contribuie, atât cât le permite starea de sănătate, la păstrarea unui mediu curat și plăcut.

Contribuția lunară stabilită pentru serviciile sociale se achită în condițiile prevăzute în contract și de legislația în vigoare.



Cum gestionăm dificultățile de conviețuire

Regulile prezentate în acest ghid nu au rolul de a sancționa, ci de a ne ajuta să păstrăm un mediu sigur și respectuos pentru toți. Atunci când o obligație este încălcată, situația este analizată în funcție de natura și gravitatea faptei, iar beneficiarul este informat cu privire la consecințele comportamentului său.

În situațiile prevăzute de regulamentele și procedurile centrului, încălcarea obligațiilor poate conduce la acordarea unui avertisment scris. În cazul unui al doilea avertisment sau atunci când comportamentul unei persoane ajunge să pună în pericol propria siguranță, siguranța celorlalți beneficiari ori a personalului sau face incompatibilă găzduirea în centru în condiții de securitate, poate fi dispusă încetarea acordării serviciilor sociale, cu respectarea procedurilor aplicabile și a drepturilor beneficiarului.

Scopul acestor măsuri este, înainte de toate, prevenirea situațiilor care pot afecta siguranța, demnitatea și buna conviețuire în cadrul centrului.



Dacă ceva vă nemulțumește

Ne dorim ca lucrurile să funcționeze cât mai bine, însă pot apărea situații în care ceva vă nemulțumește sau considerați că un aspect al vieții din centru poate fi îmbunătățit.

Părerea dumneavoastră contează și este important să ne-o transmiteți.

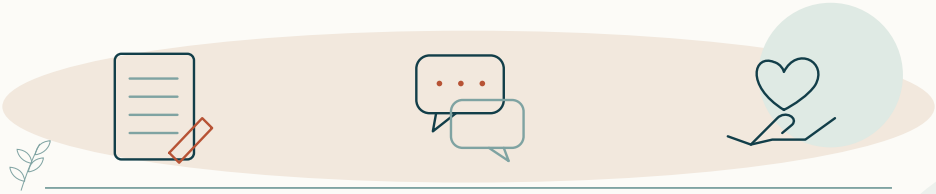
La parterul centrului, pe hol, se află o cutie pentru reclamații și sesizări, în care puteți lăsa, în scris, orice nemulțumire, sesizare, sugestie sau propunere.

Cutia este verificată lunar. În situația în care sunt identificate sesizări sau reclamații, acestea sunt analizate, iar centrul întreprinde măsurile necesare pentru soluționarea aspectelor semnalate.

Dacă aveți o problemă și preferați să discutați direct despre ea, vă puteți adresa asistentului social, personalului medical sau oricărui membru al echipei în care aveți încredere.

Ne dorim să ne spuneți atunci când ceva vă preocupă.

Doar știind ce se întâmplă putem găsi împreună soluții.



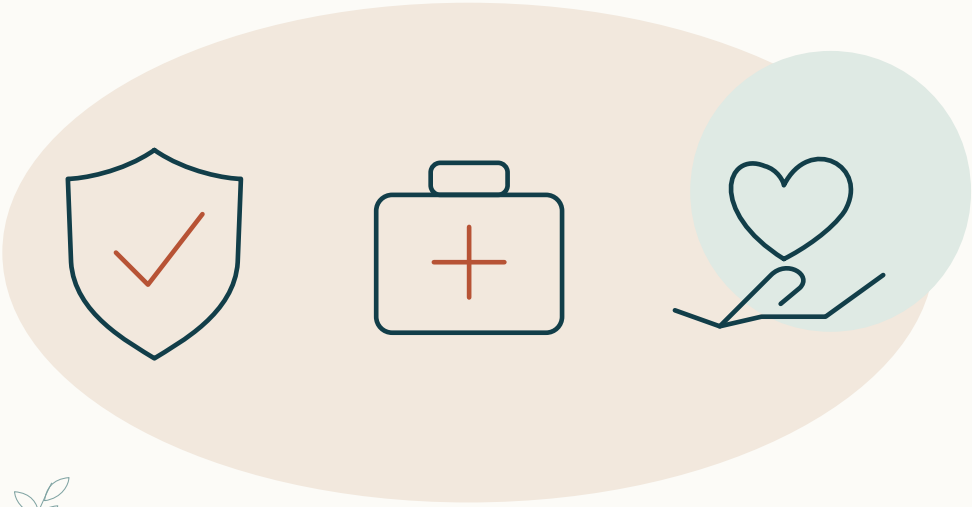
Siguranța dumneavoastră

Personalul centrului acordă permanent atenție siguranței și stării de bine a rezidenților.

Este important să comunicați personalului orice schimbare a stării de sănătate, orice situație neobișnuită sau orice problemă care vă poate pune în dificultate.

În situații de urgență, personalul centrului urmează procedurile specifice și ia măsurile necesare pentru protejarea rezidenților.

Dacă aveți nevoie de ajutor, cereți-l fără ezitare. Personalul centrului este aici pentru a vă sprijini.



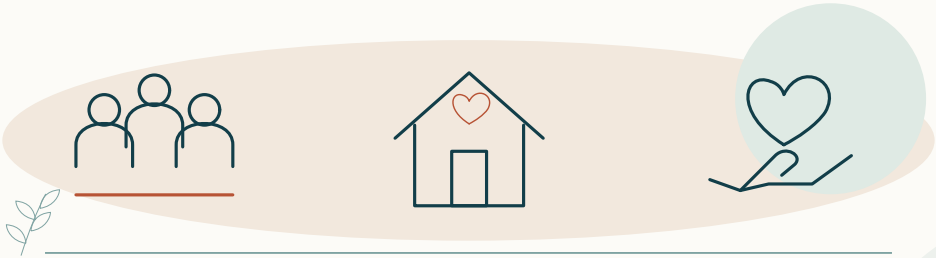
Reguli de conviețuire

Centrul este locul în care trăiesc și interacționează mai multe persoane. Pentru ca fiecare să se simtă bine și în siguranță, este important să ne respectăm reciproc.

Vă rugăm să:

- respectați ceilalți rezidenți și personalul centrului;
- țineți cont de nevoia celorlalți de liniște și odihnă;
- păstrați curățenia și ordinea în spațiile comune;
- aveți grijă de bunurile centrului și de lucrurile personale;
- respectați spațiul personal și intimitatea celorlalți;
- comunicați personalului atunci când aveți nevoie de ajutor;
- participați, atât cât puteți și doriți, la activitățile centrului;
- respectați regulile și măsurile stabilite pentru siguranța tuturor.

O comunitate se construiește prin gesturi simple: respect, răbdare, înțelegere și grijă față de cei din jur.



Vizite și legătura cu comunitatea

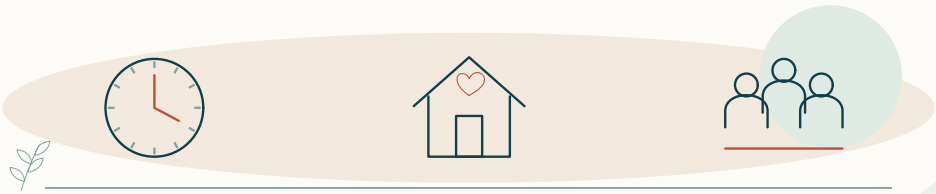
Vizitele familiei și ale persoanelor apropiate sunt importante pentru menținerea relațiilor și pentru starea de bine a rezidenților.

Încurajăm menținerea legăturilor cu familia, prietenii și comunitatea și sprijinim, în funcție de situația fiecărei persoane, participarea la activități și evenimente desfășurate în afara centrului.

Pentru buna desfășurare a vizitelor și pentru siguranța tuturor, este important să fie respectate programul și regulile stabilite de centru.

În cazul în care aveți nelămuriri legate de vizite, ieșiri sau alte activități în afara centrului, puteți discuta cu personalul centrului.

Programul de vizite în cadrul Centrului Rezidențial Sfânta Teodora este de luni până duminică, în intervalul orar 08.00 – 20.00. Acest program poate fi modificat dacă există riscuri epidemiologice ori altfel de riscuri, însă veți fi informat dacă se va întâmpla astfel.



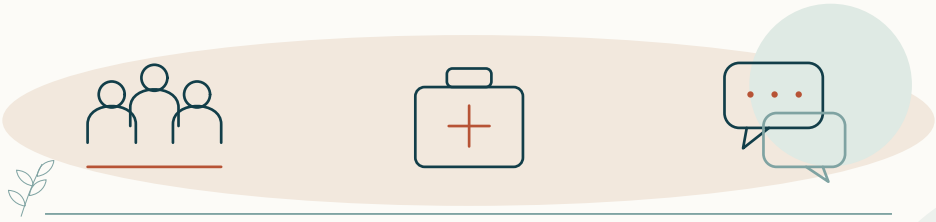
Cui puteți cere ajutor?

În centrul nostru există o echipă formată din persoane cu roluri și specializări diferite, care lucrează împreună pentru a vă sprijini.

În funcție de situație, puteți solicita ajutorul:

- medicului;
- asistentului medical;
- asistentului social;
- psihologului;
- kinetoterapeutului;
- infirmierului;
- îngrijitorului;
- altor membri ai echipei centrului.

Nu trebuie să știți întotdeauna cui trebuie să vă adresați. Dacă aveți o problemă și nu știți cine vă poate ajuta, spuneți unui membru al personalului. Vă vom îndruma către persoana potrivită.



O echipă alături de dumneavoastră

Acest ghid vă oferă informațiile esențiale despre Centrul Rezidențial Sfânta Teodora.

Îl puteți consulta ori de câte ori aveți nevoie de o informație sau aveți o întrebare.

Pentru orice situație care nu este clarificată aici, vă puteți adresa personalului centrului.

Întrebările dumneavoastră sunt importante.

Nevoile dumneavoastră sunt importante.

Iar părerea dumneavoastră contează.

Ne dorim ca Centrul Rezidențial Sfânta Teodora să fie un loc în care oamenii se simt în siguranță, sunt respectați, primesc sprijinul de care au nevoie și au cât mai multe oportunități de a se bucura de fiecare zi.

Bine ați venit în comunitatea Centrului Rezidențial Sfânta Teodora!



DGASMB
DIRECȚIA GENERALĂ
DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Centrul Rezidențial Sfânta Teodora

Strada Caporal Grigore Marin nr. 42-44,
sector 4, București

Telefon

0751.519.824

Program de vizite

Luni-duminică, 08.00-20.00

