

Casa di Riposo Maria Addolorata

Fondazione Maniscalco-La Rosa

Carta dei Servizi

STATO DELLE REVISIONI			ITER DI EMISSIONE	
REV.	MOTIVO DELLA REVISIONE	DATA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
1	Modifiche erogazione servizi	21/3/11	Ignazia Pipitone	Vincenzo Mauro

1. INDICE

1. INDICE	2
2. PREMessa GENERALE	3
Presentazione della Casa di Riposo	4
Categorie di ospiti	5
Ubicazione	5
Descrizione della struttura	6
3. ORGANIGRAMMA NOMINATIVO	8
4. POLITICA PER LA QUALITÀ	9
5. PROCEDURE DI AMMISSIONE	10
6. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA	11
7. PROCEDURE DI DIMISSIONI	11
8. I SERVIZI	12
Servizio di Assistenza sociale	12
Disbrigo Pratiche	Errore. Il segnalibro non è definito.
Servizio Cucina e mensa	12
Servizio di assistenza tutelare	13
Animazione e attività ricreative	14
Servizio di assistenza medico-infermeristica	14
Servizio riabilitativo fisioterapico	15
Servizio di guardaroba e lavanderia	16
Servizio di pulizia e igiene degli ambienti	16
Servizio di approvvigionamento e magazzino	16
Servizio di manutenzione	17
Servizio di parrucchieria	17
Servizio di culto	17
Servizio mortuario	17
9. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL’UTENTE	18
10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE	18
Diritto all’Assistenza	18
Diritto all’informazione e alla partecipazione	19
Doveri del cliente	19
Doveri del Personale	21
Doveri dei visitatori	21
Doveri dei parenti	22
11. RETTA DI RICOVERO	22
Casi particolari	23
12. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	23
13. RIAMMISSIONI	23
14. INFRAZIONI ALLA PRESENTE CARTA	23
15. CONTATTI	24

2. PREMESSA GENERALE

La Casa di Riposo Maria Addolorata ha predisposto la presente Carta dei Servizi che discende direttamente, ampliandolo, dal Regolamento interno approvato dal CDA con deliberazione n. 23 del 20 giugno 2005. La Carta dei Servizi ha lo scopo di assolvere alle seguenti funzioni nei confronti degli Utenti reali e potenziali:

- Presentare l'organizzazione, le sue risorse (umane e infrastrutturali) e il livello di competenza e professionalità offerte al fine di assicurare il Cliente sulla capacità dell'organizzazione di assolvere all'erogazione dei servizi nei termini e requisiti dichiarati.
- Fornire una chiara descrizione dei servizi oggetto del contratto e dei relativi standard qualitativi al fine di non generare ambiguità;

La Carta dei Servizi rappresenta il contratto che la Casa di Riposo si impegna a sottoscrivere verso i suoi Clienti (Ospiti, famiglia, Enti Esterni) ai quali è richiesta nella fase istruttoria delle domande di inserimento, la sottoscrizione per accettazione delle condizioni contrattuali su apposita scheda.

L'adeguatezza della Carta dei Servizi è valutata con periodicità annuale in sede di riesame della Direzione ed è comunque aggiornata a seguito di eventuali modifiche nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è messa a disposizione del Pubblico che ne fa richiesta ed è programmato il suo inserimento nel Sito internet della Struttura.

Mediante la Carta dei Servizi si intende quindi dare al proprio Pubblico di riferimento informazioni riguardanti:

- ✓ i servizi socio-assistenziali erogati;
- ✓ la propria Politica e gli obiettivi prefissati;
- ✓ la struttura e le risorse organizzative disponibili.

La Carta dei Servizi, si inquadra all'interno del Sistema di Gestione di Qualità e ne costituisce parte integrante.

Essa è la piena dimostrazione dell'attenzione che la Struttura rivolge verso l'Ospite attraverso la trasparenza delle informazioni circa l'organizzazione, il rispetto degli impegni assunti ed il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Nel presente documento sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio è attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ✓ uguaglianza,
- ✓ imparzialità,
- ✓ Tutela della dignità della persona,

E' pertanto impedita ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose.

La struttura e tutti gli operatori si impegnano nel rispetto di tali principi.

Presentazione della Casa di Riposo

La Casa di Riposo "**Maria Addolorata**" di Santa Ninfa (TP), fondata dalle sorelle Caterina ed Agata Maniscalco il 4 luglio 1778, in origine aveva lo scopo di provvedere gratuitamente al ricovero, mantenimento, istruzione, educazione morale e fisica delle fanciulle povere ed orfane, del Comune di Santa Ninfa.

Con Decreto dell'Assessore Regionale per gli Enti Locali n. 831 del 12 novembre 1987 è stata riconosciuta la natura giuridica di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) dell'Ente, ai sensi dell'art. 1 della legge 17 Luglio 1890, n. 6972.

Dal 1999, l'Amministrazione dell'Ente, tenuto conto dell'effettiva natura dell'attività socio-assistenziale svolta in favore di anziani ed adulti inabili, ha modificato l'originaria denominazione "Conservatorio Maria Addolorata e annessa Casa di Ospitalità per Indigenti F.lli La Rosa" nell'attuale denominazione "Casa di Riposo Maria Addolorata-Fondazione Maniscalco-La Rosa".

L'Istituto rappresenta per la comunità locale un importante punto di riferimento per l'assistenza agli indigenti.

Originariamente l'attività assistenziale era svolta prevalentemente dalle suore del "Boccone del Povero" e da volontari. Il personale religioso è tuttora presente e continua ad essere per gli anziani un riferimento sia spirituale che assistenziale.

La Casa di Riposo è retta da un Consiglio di Amministrazione che si avvale dell'opera di personale amministrativo, sociale, assistenziale, medico e paramedico.

Fondamentale è il clima di collaborazione fra le diverse figure professionali presenti nella struttura per la creazione di un ambiente stimolante che sostenga l'anziano in una fase particolarmente vulnerabile della vita.

La struttura ha una capacità ricettiva di 50 posti letto ed è iscritta all'albo regionale previsto dall'art. 26 della L.R. n. 22/86 per l'assistenza in favore di anziani al n. 2207 per la tipologia Casa di Riposo, e al n. 2326 per l'assistenza domiciliare.

Categorie di ospiti

La Casa di Riposo "Maria Addolorata" offre assistenza alle seguenti categorie di Ospiti:

ANZIANI AUTOSUFFICIENTI: anziani ben compensati e orientati nel tempo e nello spazio.

ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI: anziani che necessitano di assistenza primaria e parzialmente riabilitativa.

ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: anziani con forme di demenza senile e disabilità fisica.

PERSONE ADULTE INABILI: adulti non necessariamente anziani che per disabilità fisiche o psichiche non sono in grado di condurre una vita autonoma.

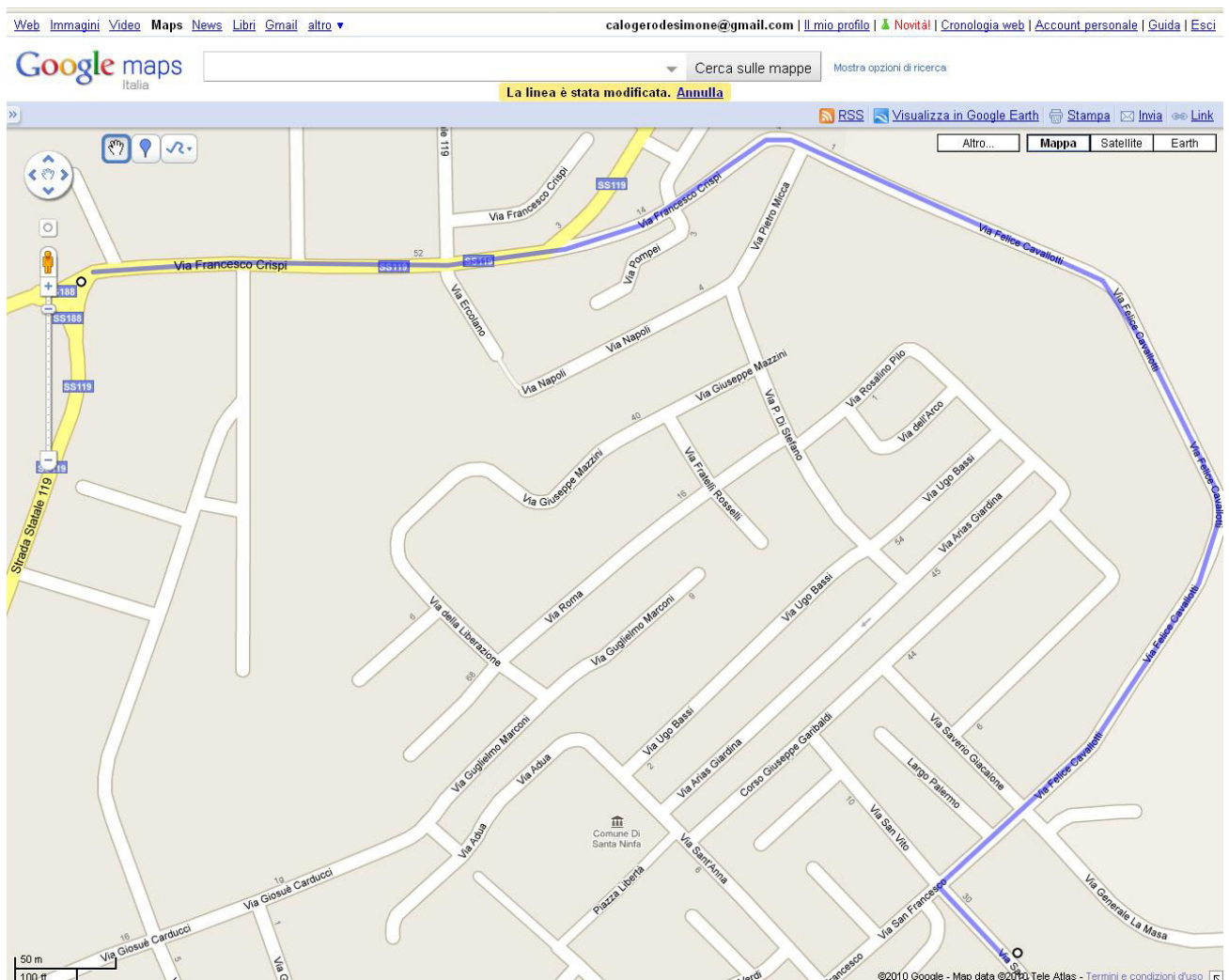
Non potranno essere accolte persone che, in base ad apposite relazioni delle competenti Autorità, sono affette da forme patologiche infettive o contagiose molto gravi o da malattie psicopatiche che rendano l'ospite pericoloso per sé o per gli altri ed inoltre non potranno essere accolte persone portatrici di handicap gravi per i quali la struttura non è attrezzata.

Le condizioni sociali e/o economiche non sono di ostacolo all'accesso nella struttura.

Ubicazione

La casa di Riposo si trova a Santa Ninfa in Provincia di Trapani e precisamente in Via San Vito, 45.

Essa è facilmente raggiungibile dall'autostrada Palermo –Mazara del Vallo, uscita Santa Ninfa.



Descrizione della struttura

La struttura è suddivisa in 4 piani:

- **Piano terra:** sala convegni, ambulatorio medico, infermeria, uffici amministrativi, alloggi personale religioso, palestra, laboratorio di animazione;
- **Seminterrato:** cucina, lavanderia, magazzini;
- **Primo e secondo piano:** reparto ospiti con camere dotate di bagno, sale di soggiorno, sala da pranzo, parrucchiera.

Foto refettorio

Le camere, rispondenti agli standard strutturali previsti dalla normativa vigente, sono naturalmente illuminate e dotate di arredo essenziale.

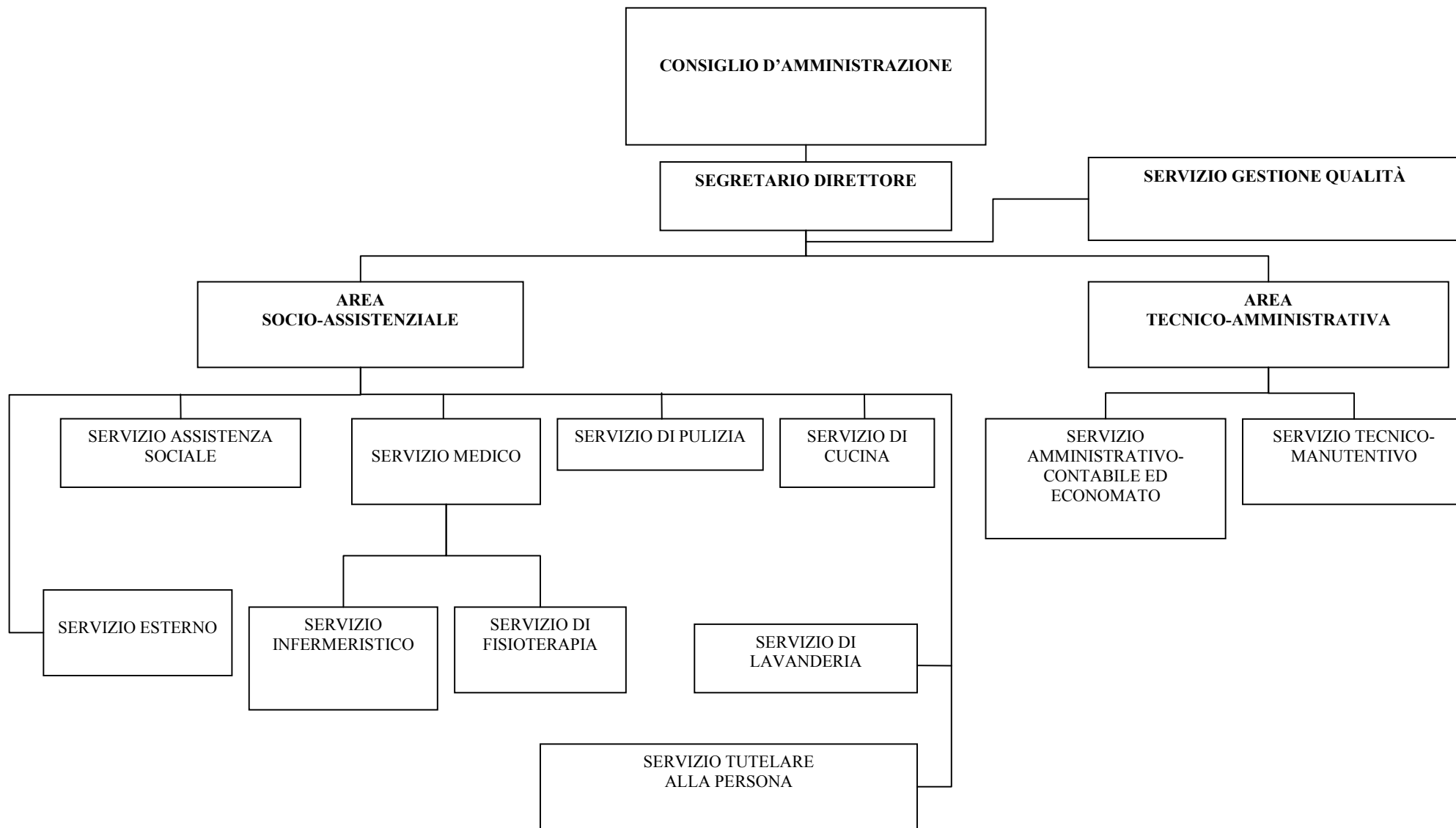
Foto camera

La struttura gode inoltre di un ampio giardino esterno con anfiteatro, e di una cappella, raggiungibile anche dall'interno.

Foto giardino

Foto Cappella

3. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



4. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo “Maria Addolorata” attribuisce primaria importanza al livello di qualità dei servizi offerti.

Pertanto ha scelto di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità secondo il modello descritto nella Norma UNI EN ISO 9001/2008 al fine di:

- Dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un servizio che soddisfi i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- Accrescere la soddisfazione del Cliente tramite la sua applicazione.

La Politica per la Qualità della Casa di Riposo si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ **Assicurare all’Ospite un’assistenza qualificata:** La struttura organizzativa è composta da personale specializzato e motivato.
- ✓ **Conservare le abilità funzionali, cognitive e fisiche dell’anziano più a lungo possibile:** Sono programmate e implementate attività stimolanti dei diversi processi vitali dell’ospite.
- ✓ **Tutelare la salute degli ospiti:** E’ garantito un supporto medico-infermieristico.
- ✓ **Ottimizzare la qualità della vita degli ospiti rispondendo ai diversi bisogni della persona:** La struttura e i servizi rispondono ai più alti standard strutturali ed organizzativi di settore.
- ✓ **Favorire il contatto intergenerazionale e/o con il contesto locale:** Sono attivati progetti finalizzati all’incontro con i giovani e i bambini delle scuole primarie e dell’infanzia e con il contesto sociale di riferimento.
- ✓ **Mantenere alto il livello di occupazione dei posti letto:** Il servizio è promosso mediante opportuni canali di comunicazione.

5. PROCEDURE DI AMMISSIONE

Per l'ammissione nella Casa di Riposo Maria Addolorata in rapporto diretto, la domanda va rivolta all'Amministrazione tramite apposita modulistica firmata dall'interessato e/o da familiare/tutore e/o curatore. La procedura di ammissione si articola nelle seguenti fasi:

- 1. Presentazione Istanza di Ammissione attraverso apposito modulo presente presso gli uffici della Casa di Riposo;**
- 2. Verifica disponibilità posti da parte dell'assistente sociale e primo colloquio informativo di valutazione informale dei requisiti di accesso alla struttura con visita dei locali da parte dell'interessato;**
- 3. Contatto dell'assistente sociale per fissare il giorno e l'ora della valutazione multidimensionale;**
- 4. Valutazione multidimensionale del potenziale Ospite;**
- 5. Autorizzazione da parte del Segretario Direttore all'erogazione del Servizio;**

In sede di valutazione multidimensionale l'interessato deve presentare un certificato medico attestante le eventuali patologie dell'utente, e/o l'assenza di malattie infettive, contagiose e psichiatriche tali da sconsigliare la convivenza in comunità e la relativa terapia prescritta.

L'equipe multidisciplinare valuta il potenziale Ospite sotto i seguenti aspetti:

- a) livello di autonomia
- b) cognitivo
- c) mobilità
- d) funzionale
- e) sanitario

La valutazione si chiude con un giudizio sintetico sul potenziale Ospite che può essere:

1. AUTOSUFFICIENTE
2. PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE
3. NON AUTOSUFFICIENTE

In funzione del sopradetto giudizio sarà predisposto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) volto alla risoluzione del problema e/o miglioramento e/o benessere complessivo e/o riduzione del danno.

6. PROCEDURE DI ACCOGLIENZA

1. **L'assistente sociale fissa il giorno dell'inserimento dell'Ospite e consegna un Memorandum della biancheria personale.** La biancheria dovrà essere consegnata 5 giorni prima dell'ingresso nella Casa di Riposo al fine di poterla adeguatamente identificare con la cucitura di un numero.

In fase di inserimento l'interessato deve fornire la seguente documentazione:

- Documento di riconoscimento dell'Ospite;
 - Codice fiscale;
 - Dichiarazione ISEE;
 - Eventuale certificato di invalidità;
 - Eventuali codici di esenzione ticket;
 - Libretto assistenza sanitaria (solo per i non residenti nel Comune);
 - Libretto assistenza farmaceutica integrativa;
 - Referto non anteriore al bimestre in corso relativo ai seguenti esami: emocromo, transaminasi GOT e GPT, fosfatasi alcalini, sideremia, colesterolo, trigliceridi, amilasi, bilirubina totale e diretta, HIV, HCV;
2. **Notificazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza:** l'accoglienza dell'Ospite viene comunicata, come da obbligo di legge, all'Autorità competente entro le 24 ore successive all'inserimento;
 3. **Presa in carico della Biancheria personale:** in presenza dei familiari viene visionata e presa in carico la biancheria dell'Ospite e quindi viene consegnata al Servizio interno di Lavanderia per la cucitura del numero identificativo;
 4. **Accoglienza presso la struttura ed assegnazione del posto letto:** l'Ospite viene accompagnato al posto letto disponibile;
 5. **Stesura della cartella sanitaria:** il medico e l'infermiere compilano la cartella sanitaria sulla base delle informazioni sanitarie acquisite nelle fasi precedenti.
 6. **Applicazione del Piano di Assistenza Individualizzato:** vengono coinvolti i diversi operatori previsti dal PAI per intraprendere le attività programmate volte al mantenimento delle capacità cognitive, fisiche e funzionali.

7. PROCEDURE DI DIMISSIONI

Nei casi di dimissione dell'Ospite, l'assistente sociale effettua, per quanto possibile, una preparazione dell'ospite stesso e dei familiari finalizzata al riadattamento dell'anziano all'ambiente e alla vita al di fuori della struttura.

I motivi di dimissione possono essere dettati da sopravvenute cause di incompatibilità con la capacità di accoglienza della struttura o dal venir meno dell'esigenza di ospitalità da parte dell'Ospite stesso.

Al momento delle dimissioni viene riconsegnata la biancheria personale ed eventuali effetti personali.

8. I SERVIZI

Servizio di Assistenza sociale

Il Servizio è gestito da un'Assistente Sociale che rappresenta l'interfaccia principale fra l'Ospite e la Casa di Riposo. L'Assistente Sociale fornisce tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata in struttura.

Il Servizio è in grado di:

- ✓ . coordinare l'accoglienza dell'Ospite;
- ✓ . instaurare una relazione con il cliente tale da contenere eventuali disagi e da rispondere in modo efficace ai bisogni espressi;
- ✓ . informare l'utenza rispetto ai servizi offerti;
- ✓ ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli Ospiti;
- ✓ espletare attività relative alle ammissioni ed alle dimissioni degli Ospiti, rilevare le loro presenze e assenze e mantenere i rapporti con enti pubblici o privati.
- ✓ mantenere le relazioni con il pubblico per eventuali chiarimenti, segnalazioni, reclami in merito a problematiche legate alla gestione della struttura

Disbrigo Pratiche

Il servizio disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, garantisce:

- ✓ collaborazione e disbrigo di eventuali pratiche e scadenze personali dell'Ospite che non ha possibilità di provvedere al loro svolgimento;
- ✓ Pratiche ASL;
- ✓ Accompagnamento Ospiti per visite mediche;
- ✓ Ritiro farmaci presso le Farmacie.

Servizio cucina e mensa

Il servizio viene direttamente gestito con personale adeguatamente formato, il quale provvede a gestire la cucina predisponendo la preparazione e la distribuzione dei pasti. I pasti sono preparati nel rispetto delle esigenze dietetiche dell’Ospite.

Agli Ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti: prima colazione, pranzo, cena.

Il servizio opera sia nella fase di preparazione, sia in quella di distribuzione completamente in accordo con la normativa di autocontrollo igienico sanitario (HACCP: analisi/definizione dei possibili rischi e messa sotto controllo dei punti critici individuati nel processo). I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita.

La prima colazione, il pranzo e la cena sono servite in apposite sale. In casi particolari è possibile disporre il servizio in camera.

Il servizio comprende i tre pasti principali distribuiti nei seguenti orari:

Colazione dalle 08.30 alle 09.30

Pranzo dalle 12.00 alle 13.00

Cena dalle 18.00 alle 19.00

L’alimentazione degli Ospiti è organizzata con programmi dietetici. Sono concepite modifiche ai programmi dietetici per rispondere alle esigenze cliniche dell’ospite che mantengono inalterate le caratteristiche precedenti, ma eliminano principi nutritivi non permessi per le varie patologie.

Sono previste verifiche per adattare ed aggiornare i trattamenti alimentari agli Ospiti su segnalazione delle figure sanitarie preposte.

Servizio di assistenza tutelare

La cura e l’igiene della persona sono una delle attività strutturate fondamentali per l’Ospite anche in considerazione della sua ridotta capacità motoria, sensoriale e cognitiva che limita la sua autonomia. L’igiene e la cura della persona sono direttamente correlate al suo benessere ed inducono una maggiore presa di conoscenza del proprio essere, in un ambiente familiare e confortevole.

Il personale assistenziale, in questa fase, ricopre un ruolo fondamentale perché, oltre ad effettuare l’igiene personale del corpo, si pone l’obiettivo di mantenere e promuovere le residue capacità funzionali dell’Ospite, nell’ottica dell’autonomia nell’espletare le attività quotidiane, individuali e in accordo a specifici protocolli operativi. Il personale assistenziale che presta opera continuativa

all'interno della Casa di Riposo assicura anche l'aiuto nell'assunzione dei cibi in tutti i momenti previsti nell'arco della giornata.

Animazione e attività ricreative

Al fine di rendere la permanenza nella Casa di Riposo più gradevole, vengono organizzate normalmente nelle ore pomeridiane, attività di vario genere e momenti di animazione a cui tutti gli Ospiti sono invitati a partecipare. Le attività di animazione hanno lo scopo di aiutare gli Ospiti a mantenere vivo il proprio senso di orientamento nel tempo e nello spazio e per conservare le proprie abilità fisiche e mentali.

Gli obiettivi sono:

- ✓ favorire adeguati processi di socializzazione nel gruppo;
- ✓ stimolare la creatività con nuovi stimoli e interessi;
- ✓ incoraggiare a prendere iniziative;
- ✓ realizzare un ambiente sereno in cui trovino spazio le potenzialità di ciascun Ospite nel rispetto delle regole di convivenza.

Una volta al mese vengono festeggiati i compleanni degli Ospiti, a cui sono invitati a presenziare i parenti.

Tra le attività più significative possono essere elencate:

- il laboratorio grafico-pittorico
- il cineforum
- il laboratorio ludico-ricreativo
- la terapia occupazionale
- il laboratorio teatrale

Durante i mesi primaverili ed estivi, le attività di animazione possono essere svolte all'aperto e vengono realizzate gite della durata di un giorno senza alcun onere aggiuntivo per gli ospiti o per le famiglie.

Servizio di assistenza medico-infermeristica

Il servizio medico-infermieristico fa capo al medico della Struttura. Questi coordina il Servizio infermieristico e di fisioterapia.

Il medico è una figura cardine all'interno della Struttura:

- ✓ Sottopone i potenziali Ospiti a visita medica preventiva e gli Ospiti a visita medica trimestrale; inoltre interviene al bisogno dietro chiamata;
- ✓ Definisce le necessità di intervento specialistico sugli anziani;
- ✓ Controlla sulla regolare somministrazione dei farmaci, nonché la corretta applicazione delle terapie prescritte;
- ✓ Vigila sulla corretta applicazione della tabella dietetica per gli Ospiti;
- ✓ Stabilisce le terapie fisioterapiche per gli Ospiti;

Al medico è riconosciuta l'autorità di predisporre l'eventuale ricovero ospedaliero degli Ospiti, fermo restando che le spese di ricovero, trasporto ecc. sono completamente a carico dell'Ospite stesso.

Il **servizio infermieristico** è garantito dall'infermiere professionale non solo in chiave tecnico-specialistica, ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. L'infermiere quindi funge da collegamento con gli altri operatori dei diversi servizi al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali proposti.

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari ha finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche e riabilitative e garantisce il mantenimento, quanto più a lungo possibile, dello stato di salute dell'Ospite.

Il personale sanitario della Casa di Riposo garantisce la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. del 30/06/03 n. 196.

L'Ospite ha diritto alla libera scelta del medico curante e del luogo di cura.

Tutte le spese sanitarie e farmaceutiche sono a totale carico degli Ospiti.

Per gli Ospiti temporaneamente ricoverati in presidi ospedalieri o Case di Cura è necessaria l'assistenza dei familiari e/o di persone da questi incaricate. Nessun impegno diretto è richiesto al personale laico e religioso della struttura, fatta eccezione per gli ospiti assolutamente privi di supporto familiare.

Servizio riabilitativo fisioterapico

La Casa di Riposo offre il servizio di fisioterapia agli Ospiti con deficit motorio o altre patologie, i quali possono accedere a questa attività a seguito di specifica prescrizione medica. Il servizio viene offerto da personale qualificato allo scopo di mantenere o recuperare al meglio le capacità residue degli Ospiti. La riabilitazione, mirata all'acquisizione e al mantenimento delle capacità motorie dell'ospite in relazione alla vita quotidiana, è l'obiettivo di tale servizio. Il programma di terapia fisica e strumentale è coordinata dal medico ed eseguita dal fisioterapista.

Servizio di guardaroba e lavanderia

La Struttura mette a disposizione degli ospiti un “Corredo standard” consistente in:

1. Lenzuola complete di federe
2. Coperte in lana
3. Piumoni
4. Copriletto

Sono a carico dell’Ospite la biancheria ed il necessario per la toilette.

Inoltre è nella facoltà dell’ospite utilizzare biancheria personale in sostituzione del “Corredo standard”. Cinque giorni prima dell’ingresso, il familiare referente dell’Ospite, consegna la biancheria personale al responsabile del Servizio di Lavanderia che la prende contestualmente in carico. Il modulo di presa in carico viene controfirmato dal familiare stesso.

A questo punto la biancheria viene sottoposta a identificazione attraverso la cucitura del numero identificativo dell’ospite che lo accompagnerà durante la permanenza nella struttura.

Dopo l’identificazione, la biancheria viene sistemata nell’armadio.

Eventuali integrazioni del corredo iniziale, a richiesta dell’Ente o per volontà dei familiari, subiranno lo stesso trattamento di quello iniziale.

La Struttura è dotata di lavanderia interna, che effettua il lavaggio della biancheria giornalmente.

La stiratura della biancheria viene effettuata dalla domenica al mercoledì di ogni settimana e consegnata di norma il mercoledì salvo esigenze particolari dell’ospite.

Servizio di pulizia e igiene degli ambienti

Gestito, in accordo a specifici protocolli operativi, in modo sistematico per l’intera Struttura e prevede l’applicazione ordinaria e straordinaria di precise tecniche di sanificazione ed igienizzazione.

Servizio di approvvigionamento e magazzino

L’attività riguarda la classificazione dei fornitori, il loro accreditamento e la definizione di un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio.

Il servizio relativamente agli acquisti prevede l’individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- prodotti alimentari;
- materiale pulizia e igiene;

- . materiale sanitario;
- . attrezzature per cucina;
- . smaltimento rifiuti speciali;
- . materiali di consumo per ufficio;
- . attrezzature informatiche;
- . manutenzione ordinaria e straordinaria.
- . servizi di consulenza

Nella gestione del servizio vengono adottate tutte le procedure necessarie di verifica per ottenere la qualità e l'efficienza delle forniture.

L'obiettivo è definire procedure di qualità ed amministrative secondo le quali possa essere garantito l'interesse della Casa di Riposo in nome dell'ospite in termini di sicurezza/garanzia/mantenimento nel tempo dello standard definito.

Servizio di manutenzione

La struttura offre un servizio interno di manutenzione finalizzato alla gestione tempestiva di eventuali problematiche di carattere tecnico.

Servizio di parrucchieria

Due volte a settimana è possibile usufruire del servizio di parrucchieria maschile. Il servizio non richiede alcun onere da parte dell'utente.

Servizio di culto

Il servizio religioso cattolico prevede la celebrazione settimanale della Santa Messa presso la Cappella della Casa.

Nel rispetto delle libertà individuali, ogni Ospite ha la facoltà di conservare le proprie convinzioni e abitudini religiose.

Servizio mortuario

La procedura seguita in caso di decesso dell'Ospite prevede una comunicazione immediata ai parenti qualora non fossero presenti in struttura. L'ufficio di segreteria della Casa di Riposo provvede ad attivare le procedure previste dalla legge. Il personale dipendente nello svolgimento di tale servizio

presta adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma. All'interno della struttura è collocata una camera mortuaria e relativa cappella di commiato.

9. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Annualmente viene rilevata la soddisfazione del Cliente attraverso apposito questionario consegnato ai parenti/referenti più prossimi di ogni Ospite.

I questionari compilati sono elaborati dal personale preposto, al fine di rilevare il grado di soddisfazione della clientela con riguardo all'erogazione dei servizi. I dati vengono analizzati, elaborati e documentati in fase di riesame.

10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Diritto all'Assistenza

Personalizzazione: ogni Ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura svolge il servizio di informazione attraverso l'Assistente Sociale.

Continuità: la Casa di Riposo si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

L'Amministrazione stipula annualmente apposita polizza assicurativa, con idonea Compagnia, per la copertura di rischi da infortunio, responsabilità civile verso terzi, incendio e furto.

Diritto all’informazione e alla partecipazione

La Casa di Riposo assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con il cliente l’informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l’interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. La funzione viene realizzata, oltre che con l’attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- predisposizione di programmi di miglioramento per favorire l’adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze del Cliente;
- rilevazioni di gradimento, da parte dell’utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard, prende in esame in particolare la qualità dei rapporti con il personale e il comfort offerto con predisposizione di questionari;

La realizzazione del servizio prevede il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari nella predisposizione e nella gestione dei piani di assistenza individualizzati ed in generale nella promozione di iniziative collettive a favore dell’utenza.

Gli Ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all’Assistente Sociale, la quale provvederà ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce al Cliente la comunicazione di una risposta relativa all’esito del reclamo proposto.

Doveri del cliente

Gli Ospiti sono invitati a tenere con il personale della Casa e tra di loro, rapporti di reciproco rispetto e sono invitati a rivolgersi all’Assistente sociale per segnalare lacune del servizio o avanzare specifiche richieste.

All’Ospite autosufficiente è consentita l’uscita autonoma, previo avviso al personale operante e nel rispetto degli orari prestabiliti per i pasti.

All’Ospite non-autosufficiente non è in nessun caso consentita l’uscita autonoma dalla struttura, mentre è consentita l’uscita assistita da parenti o conoscenti previa comunicazione al personale.

Nel caso in cui l’ospite si trattenga al di fuori della struttura per i pasti o per la maggior parte della giornata, è tenuto ad informare in tempo utile il personale.

L’Ospite può accedere liberamente, di norma, a tutti i locali comuni della Casa, fatta eccezione dei locali di servizio riservati al personale ed indicati da appositi cartelli.

L’assegnazione delle camere viene effettuata sulla base delle esigenze e delle valutazioni della dell’Equipe multidisciplinare.

L’Ospite riconosce all’Ente il diritto di effettuare spostamenti di camera in qualunque momento questo venga ritenuto opportuno, previa comunicazione.

Nella propria camera l’Ospite ha la facoltà di collocare apparecchi radiotelevisivi, che non risultino incompatibili con le esigenze della struttura o degli altri Ospiti, fermo restando che la struttura declina ogni responsabilità per danni che possano derivare dallo svolgimento di servizi di pulizia o manutenzione degli ambienti. Inoltre declina ogni responsabilità in caso di smarrimento, ammanco, furto o rottura di proprietà dell’Ospite (suppellettili, denaro, gioielli, ecc.) che non siano oggettivamente riconducibili a comportamenti assunti dal personale della struttura.

L’Ospite è tenuto ad osservare il silenzio nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

L’Ospite riconosce il diritto al personale di entrare nelle camere per provvedere all’igiene della propria persona, alle pulizie, controlli e riparazioni.

E’ vietato l’uso dell’ascensore agli ospiti che non sono in grado di eseguire correttamente le operazioni di comando necessarie.

Gli Ospiti ed i loro familiari sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell’apposita segnaletica.

L’Ospite è tenuto al risarcimento dei danni arrecati ad impianti, attrezzature, mobili ed arredi dell’alloggio causati da propria incuria o trascuratezza.

All’Ospite è vietato:

- ospitare nel proprio alloggio persone estranee qualunque sia il legame di parentela o amicizia con l’Ospite. Eventuali eccezioni possono essere autorizzate dalla Direzione.
- portare animali nella residenza;
- tenere in camera cibi deteriorabili, bottiglie di vetro, alcolici o super alcolici
- gettare acqua, immondizie o altro, fuori dagli appositi siti o recipienti;

- versare nei sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buon funzionamento delle condutture;
- stendere i panni bagnati all'interno della camera da letto, del bagno, dei corridoi o dei balconi;
- fumare in tutti i locali della struttura;
- compiere atti che possono nuocere o disturbare gli altri Ospiti;
- asportare dai locali oggetti che costituiscono il corredo degli altri Ospiti o della Casa;
- asportare dalla sala da pranzo stoviglie e alimenti di qualunque genere.

L'Ente potrà disporre dell'alloggio in pieno diritto nei seguenti casi:

- quando l'Ospite (o chi per lui) ha disdetto regolarmente l'alloggio;
- dopo il suo decesso;
- quando l'Ospite ha lasciato l'alloggio da più di 10 giorni senza averne dato comunicazione e senza avere giustificato l'assenza.

Doveri del Personale

Il Personale operante nella Casa di Riposo è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire con professionalità, nel rispetto delle normative nazionali e regionali, dei regolamenti interventi vigenti nonché nel rispetto dei diritti degli stessi.

Tutte le attività di assistenza che il personale espleta durante i turni di servizio rientrano nell'ordinario svolgimento delle mansioni professionali, pertanto gli Ospiti non sono tenuti a corrispondere alcuna somma aggiuntiva a titolo di compenso e il personale è tenuto a non accettare sia dall'Ospite che dai Familiari o chi per essi tali somme.

Doveri dei visitatori

Gli Ospiti possono ricevere chiunque nel rispetto di modalità qui di seguito indicate e comunque durante gli orari di visita affissi all'ingresso della struttura.

Le visite agli Ospiti devono avvenire di norma nelle sale di soggiorno. All'interno della struttura i visitatori sono pregati di rispettare le elementari norme di convivenza.

Se l'Ospite è costretto a restare a letto, è consentita la visita in camera, salva contraria prescrizione medica, anche al di fuori degli orari di visita ed in particolare è consentito il pernottamento al fianco dell'Ospite infermo, previo assenso da parte della Direzione, ai familiari o conoscenti che ne facciano richiesta.

I visitatori sono pregati, per tutto ciò che riguarda gli Ospiti e i locali a loro disposizione, al rispetto delle indicazioni fornite dal personale in servizio, astenendosi dal prendere iniziative senza la necessaria autorizzazione. Inoltre sono invitati a favorire il rispetto delle norme previste nella presente Carta.

Doveri dei parenti

I parenti o coloro che assumono la responsabilità come interlocutori della struttura al momento della presentazione della domanda di inserimento, sono direttamente coinvolti nella gestione dell'Ospite, in stretta collaborazione con la struttura. Pertanto non possono sottrarsi dall'espletare i propri doveri.

In aggiunta a quanto previsto nel paragrafo relativo ai comportamenti dei visitatori, i familiari sono tenuti a:

- garantire la disponibilità di capi di abbigliamento puliti, decorosi, adeguati alle esigenze dell'ospite e di stagione, nonché al riordino periodico del guardaroba.
- garantire la disponibilità di quanto necessario all'ospite per la propria cura, su indicazione del personale addetto.

11. RETTA DI RICOVERO

L'importo della retta di ricovero è stabilito con apposita deliberazione del CdA.

La deliberazione n. 20 del 24 settembre 2010 ha stabilito i seguenti importi:

ANZIANI AUTOSUFFICIENTI: € 800,00;

ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI: € 900,00;

ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: € 1000,00.

Le modifiche sull'importo della retta vengono comunicate agli Ospiti ed ai parenti entro il 30 Marzo dell'anno in corso con decorrenza retroattiva dal 1° Gennaio. Il corrispettivo mensile deve essere versato anticipatamente, entro il decimo giorno del mese unitamente alle eventuali spese extra.

Il pagamento della retta di ricovero dovrà avvenire mediante:

- Accredito su conto corrente bancario intestato alla Casa di Riposo Maria Addolorata:
IBAN: IT90 T030 6981 9500 n.75319030183
BIC: BCITITMM162
- Versamento all'Economo dell'Ente.

Casi particolari

- Qualora l'Ospite sia stato ospitato presso l'Ente per un periodo pari o superiore a venti giorni durante il mese, la retta è dovuta per intero.
- Qualora l'Ospite si assenti per un periodo superiore a tre giorni interi e consecutivi, per qualsiasi ragione, ha diritto, per il mantenimento del posto letto, alla riduzione, a partire dal quarto giorno di assenza, del 25% della retta giornaliera (retta mensile/30), sempre che l'interessato ne dia comunicazione in tempo alla Direzione.
- In caso di rinuncia all'alloggio, l'Ospite, o chi per lui, è tenuto al pagamento della retta di ricovero e delle eventuali spese extra fino alla comunicazione di disdetta, salvo quanto detto al primo punto.

Se l'Ospite non è in grado di poter assumere, in tutto o in parte, l'onere della retta di ricovero, sarà richiesto l'intervento dei congiunti o familiari obbligati agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile.

Ricorrendo i presupposti di legge la Casa di Riposo potrà stipulare apposite convenzioni con i Comuni di residenza nei termini fissati dalla L.R. n. 22/86 e dal DPR 4/6/96.

12. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

La Direzione non è responsabile dell'eventuale allontanamento degli ospiti, perché non può mettere in atto misure limitative di libertà personale, ma soltanto porre ogni attenzione possibile nell'attività assistenziale e tutelare.

13. RIAMMISSIONI

La Casa di Riposo si riserva di riammettere l'Ospite che volontariamente o su richiesta ha lasciato definitivamente la struttura, sempre che sussistano i requisiti indicati nel presente Regolamento.

14 INFRAZIONI ALLA PRESENTE CARTA

Qualsiasi infrazione alla presente Carta verrà sottoposta alla valutazione del CdA che procederà ad adottare gli opportuni provvedimenti individuati, a seconda della gravità della situazione.

Nel momento in cui venga ritenuto opportuno, la Direzione si riserva la facoltà di apportare qualunque modifica alla presente Carta.

Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta, si fa espresso riferimento a direttive, norme, leggi vigenti.

15 CONTATTI

Referente per le relazioni con il Pubblico: Assistente Sociale Ezia Pipitone

Orari di ricevimento: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00
il Mercoledì dalle 15.00 alle 16.00

Tel.: 0924 61195

e-mail: casariposos.ninfa@libero.it

sito internet: www.casadiripososantaninfa.com