

Casa di riposo “Santa Luisa de Marillac”

Via Catumerea n. 97/99 73025 Martano (Le)

C.F./P.iva 04595710759– Tel. 0836/575620 - e-mail: terragrika@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano e ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La carta dei Servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui la Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque inconciliabilità tra asserire che la persona gode, per l'intero arco della sua esistenza, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e l'azione di adottare una carta dei servizi e dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'impresa di educazione al riconoscimento reciproco ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di perseguire una vita di relazione
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nell'ambiente di appartenenza
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere

- di vivere con chi più desidera
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero dell'eventuale funzione lesa
- di essere tutelata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di essere posta in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione, esclusivamente, della sua età anagrafica
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato profondo nel corso della storia della popolazione
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, conciliabili con le regole di convivenza sociale, evitando di rettificarle e di schernirle, senza per questo venire meno all'obbligo di sostegno per la sua migliore introduzione nella vita di comunità
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza cordiale che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita lasciato
- di prestare assistenza all'anziano fin dove possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio facilita il recupero o il mantenimento dell'eventuale funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed adeguata
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo convenientemente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e concretizzare le proprie attitudini e potenzialità personali, di manifestare la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione a danno degli anziani
- di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

1 – CASA DI RIPOSO

RIFERIMENTI STORICI

La Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac che persegue, senza fini di lucro, l'obiettivo di sostenere le persone più bisognose ed in modo particolare le persone ospiti della suddetta struttura.

La casa è sorta con lo scopo di offrire un'accoglienza confortevole alle persone anziane, che per vedovanza o per altri motivi, non potevano restare soli nella casa di origine.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Fine istituzionale e tipologie del servizio

Fine istituzionale della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac è quello di erogare servizi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali. La struttura è residenziale a prevalente accoglienza temporanea o permanente di anziani autosufficienti, ovvero con limitati condizionamenti di natura fisica, psichica, economica o sociale nel condurre una vita autonoma. Inoltre, Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac offre una risposta temporanea e/o definitiva alle esigenze abitative e di accoglienza di persone non anziane con difficoltà di carattere sociale e fisico, prive di sostegno familiare.

Obiettivi

L'obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun Ospite. I diritti dell'Ospite passano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta. Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

La Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac assicura la continuità e regolarità dell'assistenza. In caso di legittimi impedimenti, adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

3 - SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti comprendono:

- assistenza alla persona diurna e notturna;
- assistenza infermieristica per somministrazione farmaci;
- assistenza medica di base fornita dai Medici curanti di famiglia e specialistica (su espressa

- richiesta);
- attività di animazione, uscite ricreative e culturali;
 - servizio alberghiero completo, con possibilità di allestimento diete personalizzate sotto controllo medico esterno (su espressa richiesta);
 - servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
 - fornitura di presidi per incontinenti;
 - servizio barbiere, parrucchiera e podologo;
 - assistenza religiosa

Mensa: la preparazione dei pasti viene effettuata da società specializzate esterne con le quali viene stipulato idoneo contratto di servizio. Tali società devono essere munite di personale professionalmente adeguato. I pasti saranno preparati presso le cucine della società fornitrice e saranno veicolati presso la Casa di riposo con mezzi di titolarità della società fornitrice. Detta società fornirà un menù settimanale che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina.

Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per le utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di frullati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti le ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

La struttura 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 delle ospiti e dei loro familiari.

In caso di ricovero in ospedale l'Ospite è accompagnata da copia degli esami recenti; sarà compito della struttura mantenere i rapporti con l'Unità Operativa durante il periodo di ricovero.

La Responsabile della residenza cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari. Inoltre, cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il suo buon funzionamento sia sotto l'aspetto assistenziale che amministrativo. La Responsabile facilita la partecipazione degli operatori ad attività formative per aggiornamento e formazione permanente.

4 – RETTA DI OSPITALITA'

Con decorrenza 3 febbraio 2014 la retta giornaliera d'ospitalità presso la Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac è determinata nelle seguenti misure:

- € 40,00 (autosufficienti e con limitata autosufficienza),

L'Ospite che si allontani dalla Casa temporaneamente sarà tenuto ugualmente al pagamento della retta salvo riduzioni previste dal regolamento interno della struttura.

5 - SERVIZI NON COMPRESI

Non sono compresi le seguenti prestazioni per le quali l'ospite deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN.
- Medicinali e sussidi sanitari a pagamento.

- Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi.
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari.
- Assistenza Straordinaria diurna e notturna in caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite che lo renda non autosufficiente.
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali.
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

6 – GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

In attesa di diverse determinazioni da parte della Regione Puglia, la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale. L'elenco viene elaborato sulla base di una domanda inoltrata su modello in carta libera, comprensiva del modulo relativo al permesso per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, accompagnato, al momento della consegna ai nostri uffici, da un certificato sanitario da compilarsi a cura del medico curante ove si dichiara l'assenza di malattie infettive e di incompatibilità con la vita comunitaria, in allegato al modello di impegnativa-obbligazione a corrispondere la retta mensile di degenza e/o i pagamenti delle eventuali spese medicinali e/o per cure particolari da prestarsi all'Ospite medesimo. Al momento della presentazione della domanda, alla quale è allegato il regolamento, alle persone interessate al ricovero vengono illustrati i servizi offerti dalla Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac e le tariffe applicate, e vengono mostrati gli ambienti in cui si svolge la vita degli ospiti; a richiesta vengono dati tutti i chiarimenti necessari. La domanda viene quindi vagliata dal Direttore o suo delegato dalla Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac, il quale si riserva di chiedere ai familiari del candidato ulteriori chiarimenti di ordine socio-sanitario, per avere un quadro completo della situazione. Completata questa fase di valutazione della domanda, quest'ultima viene archiviata in attesa che vi sia un posto disponibile.

7 – DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO NELLA STRUTTURA

- Impegnativa del Comune quando prevista (in convenzione)
- Carta d'identità
- Codice Fiscale
- Estratto dell'atto di nascita
- Libretto sanitario
- Certificato di residenza
- Certificato medico o copia cartella clinica (per attestare l'idoneità alla vita in comunità, le condizioni di salute, l'assenza di malattie infettive, l'eventuale terapia)

8 – PROGRAMMA DI ASSISTENZA

L'assistenza, pur essendo distinta in base alle differenti competenze (socio-assistenziale, infermieristica e psicologica), richiede l'integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso la stretta collaborazione dei vari operatori ed il loro costante aggiornamento.

Da ciò deriva la necessità di:

- un piano assistenziale personalizzato per ogni singolo Ospite
- una valutazione multi-dimensionale di ogni singolo Ospite, aggiornata periodicamente
- riunioni periodiche dell'equipe interdisciplinare
- corsi di formazione/aggiornamento del personale.

L'accoglienza

L'Ospite al momento dell'accettazione deve presentare la seguente documentazione:

- a) Autocertificazione di nascita, residenza, stato di famiglia;
- b) Relazione del Medico curante in merito ad assenza di malattie infettive e disponibilità dell'Ospite alla vita comunitaria, unitamente ad eventuali esiti di esami (eventuali): Hbsag, anti hcv, anti hiv 1° e 2°, rx torace, vaccinazione, antitetanica;
- c) certificato con le minime indicazioni necessarie per diete speciali ai fini della ristorazione presso la Casa di riposo.

Possono essere utili ulteriori documenti integrativi ai precedenti:

- fotocopia del libretto di pensione del richiedente
- certificazione di autosufficienza rilasciata dal Medico Curante
- eventuale verbale di accertamento d'invalidità civile.

L'ingresso viene concordato con l'Ospite e con la famiglia. Il personale della residenza, dopo essersi presentato all'Ospite, si attiene alle seguenti disposizioni:

- accompagna l'Ospite nel reparto e gli presenta gli ambienti (dove si trova il bagno, la camera, la sala da pranzo, ecc.);
- effettua le presentazioni delle figure operative della struttura;
- valuta ed annota sul quaderno delle consegne il grado di comprensione ed orientamento;
- presenta al nuovo Ospite i compagni della Casa di Riposo;
- osserva il grado di accettazione degli ospiti sotto l'aspetto individuale e collettivo e lo annota;
- presenta all'Ospite il programma delle attività previste per la settimana

Valutazione dell'Ospite nella fase di accoglienza

La valutazione dell'Ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute, allo scopo di individuare un'appropriata programmazione degli interventi assistenziali.

La valutazione di un nuovo Ospite comprende le seguenti fasi:

- esame da parte del personale infermieristico dei documenti clinici di cui dispone (relazione del Medico Curante, relazioni di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, Rx, ECG, elenco dei farmaci che sta assumendo);
- visita medica del Medico Curante personale di famiglia e compilazione della cartella clinica, da parte dello stesso Medico curante (comprendente anamnesi medica, infermieristica e riabilitativa, esame obiettivo, definizione della diagnosi attiva e terapia).

E' il Medico Curante a dover programmare il piano di assistenza corrispondente.

Nel piano di assistenza devono essere definiti:

- modalità e tempi dei vari interventi medico infermieristici di prevenzione e di cura (somministrazione di eventuali farmaci per via orale, venosa, cutanea o muscolare, ecc.);
- necessità e frequenza di terapie fisiche (riabilitative, antalgiche, ecc.) da svolgersi anche internamente alla Casa di Riposo da parte di personale contrattualmente legato alla disponibilità dell'Ospite.
- necessità di assistenza dello Psicologo, con richiesta scritta di intervento.
- possibilità di partecipazione alle attività occupazionali con comunicazione delle capacità e delle

- preferenze personali agli addetti e volontari del Servizio di Animazione.
- necessità di esami supplementari di diagnostica per immagini (es. ecografie, TAC, ecc.) o di visite specialistiche.

Qualora l'Ospite ed i suoi familiari lo desiderassero e possibile avvalersi di consulenze di Medici specialisti. Tali servizi non rientrano nella retta.

I dati delle valutazioni espresse da tutti gli operatori coinvolti nel piano di assistenza individualizzata vengono raccolti in una cartella clinica, che consente la conoscenza globale delle condizioni dell'Ospite.

L'assistenza durante il soggiorno.

E' offerta l'assistenza medica tramite avvisi inoltrati ai Medici Curanti e infermieristica interna diurna e pomeridiana. Il percorso di diagnosi e cura, la verifica, la qualità del servizio e suo miglioramento sono rimessi alla valutazione dei Medici curanti i quali, nei modi ritenuti più confacenti, promuoveranno protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

La Casa di Riposo è dotata di un ambulatorio che, unitamente alle attrezzature, pone a disposizione dei Medici di fiducia degli Ospiti.

L'assistenza infermieristica e diurno-pomeridiana ed è garantita ogni giorno.

L'attività assistenziale si avvale di operatori che provvedono alla cura della persona, accudendo l'Ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy. Con periodicità, di norma settimanale, a ciascuno viene fatto il bagno, manicure, pedicure e controllo del peso corporeo. Il lavaggio e l'asciugatura dei capelli sono garantite da Operatori professionali.

Dimissione

La dimissione dell'Ospite è accompagnata da una liberatoria redatta su apposito modulistica da parte dei familiari dell'Ospite ed alla restituzione della documentazione posseduta in archivio (esami eseguiti, eventuali referti delle visite specialistiche praticate, ecc.), al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

Formazione del personale

La Direzione, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed Ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Direzione organizza un'attività di addestramento promuovendo:

- aggiornamento delle schede di rendicontazione, formazione e qualificazione per persona addetta ai servizi;
- stesura di linee-guida e protocolli di procedura e di comportamento per una buona pratica assistenziale (i protocolli sono riuniti in uno schedario disponibile per tutto il personale);
- incontri programmati che coinvolgono tutti gli operatori per incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione sul lavoro di principi e dei metodi illustrati nelle linee-guida e per verificarne l'attuazione;
- corsi di aggiornamento su tematiche di interesse clinico-scientifico o comportamentale;
- conferenze su argomenti di interesse medico-sociale;
- promozione di incontri con operatori e responsabili di altre case di riposo, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione potrà essere

coinvolto in iniziative comuni ad altri centri, al fine di migliorarne le rispettive competenze ed attitudini al relazionamento e alla socialità).

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La preparazione dei pasti viene effettuata da una società esterna specializzata nella fornitura di pasti ed alimenti a strutture pubbliche e private. I pasti vengono veicolati presso la struttura con mezzi e personale specializzato. Il menù settimanale viene predisposto con l'ausilio di medico dietologo e diabetologo e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per le utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di frullati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. Il menu viene esposto nella sala da pranzo, ovvero può essere raccolto "alla carta" dagli Operatori. La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. I pasti sono serviti nella sala da pranzo, salvo il caso di indisposizione dell'Ospite. I pasti giornalieri non consumati dall'Ospite entro l'orario di servizio non possono essere conservati. A tutti le ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

Protocollo per richiesta diete speciali per motivi sanitari

Negli ultimi decenni si è osservata una grande attenzione da parte di medici e cittadini nei confronti delle reazioni avverse ad alimenti, ovvero di quelle situazioni in cui gli alimenti da amici dell'uomo diventano nemici, e provocano "fastidi" e danni alla salute.

Pertanto, si è ritenuto importante porre particolare attenzione a questo aspetto, per essere di aiuto e di guida nell'affrontare l'alimentazione degli Ospiti che potrebbero presentare diagnosi di malattie metaboliche (es. diabete) o reazione avversa ad alcuni alimenti (es. celiachia, intolleranza al lattosio, ecc.).

Nelle intolleranze e nelle allergie ad alimenti l'alimentazione svolge un ruolo paragonabile ad una vera e propria terapia e per questo motivo che vi è necessita che il Medico Curante dopo un iter diagnostico rigoroso compili un certificato con "la diagnosi certa" e prescriva la terapia dietologica appropriata alla diagnosi per la salute dell'Ospite. Tale tipo di terapia dovrà essere seguita con notevole rigore e per tutta la vita dal soggetto affetto.

Si invita pertanto a non proporre restrizioni dietetiche quando la motivazione è una presunta, e non verificata diagnosi.

L'obiettivo del presente Protocollo e quello di offrire suggerimenti per organizzare una ristorazione che offra un'alimentazione nutrizionalmente equilibrata, varia pur nel rispetto delle esigenze cliniche degli Ospiti anziani e non con diagnosi certa di reazione avversa ad alimenti, nutrienti o ingredienti, evitando di farli sentire "diversi" ed isolati e cercando di mantenere l'importante ruolo socializzante ed educativo del condividere il pasto.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende:

- il lavaggio del corredo di camera (lenzuola, federe ecc)
- il lavaggio e la gestione degli indumenti intimi degli Ospiti

- stireria e guardaroba.

Sanificazione e pulizia

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti che realizzano il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti.

Le attrezzature utilizzate sono a norma ed accompagnate dalle schede tecniche e di sicurezza, oltre al manuale di manutenzione.

Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e metodologie di intervento.

Servizi supplementari

Sono esclusi dalla retta le visite specialistiche richieste dall'Ospite o dai suoi familiari, i trasporti assistiti richiesti dall'Ospite o dai suoi familiari.

9 – REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Alle ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico-fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
5. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza delle ospiti.
6. È fatto divieto alle ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

A tal fine la Direzione della struttura consegna all'Ospite il regolamento interno della Casa di riposo ove sono esplicitate le regole della vita comunitaria.

10 - FATTORI E STANDAR DI QUALITA'

L'Ospite che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità distribuzione pasti
2. regolarità delle visite mediche
3. accessibilità dei familiari e orario visite

4. informazione data all'ospite dal medico sul eventuale trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità un specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. regolarità orario distribuzione pasti
2. frequenza quotidiana delle visite mediche
3. frequenza e rispetto orari visite
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

Impegni e Programmi

La Direzione della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni Questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Ospite, la Direzione della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati.

11 - MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHÉ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

Le modalità di rilevazione periodica (ogni fine anno) della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria, e basata sull'utilizzo di **indicatori di attività, indicatori di risultato ed indicatori di impatto**.

I vari momenti per il monitoraggio, valutazione e rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché della partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi ed alla vita comunitaria, servono anche a definire i reali effetti prodotti sull'utenza.

In tali momenti si avrà cura di verificare:

- la risposta dell'ospite agli interventi proposti e/o realizzati;
- il grado di soddisfazione dello stesso rispetto all'intervento realizzato;
- il grado di soddisfazione dell'eventuale famiglia di riferimento stessa rispetto all'intervento realizzato;
- il livello di interazione e di raccordo raggiunto tra gli operatori del servizio e tra questi e gli altri soggetti istituzionali e non, coinvolti nell'azione;
- la percezione dell'utilità del servizio da parte degli enti coinvolti.

Gli indicatori di qualità dei servizi che si intende assumere sono i seguenti:

1. **indicatori di attività**
2. **indicatori di risultato**
3. **indicatore di impatto**

1. **INDICATORI DI ATTIVITA'** (verranno presi quali indicatori di attività il numero totale di operatori impegnati durante l'anno, il numero totale di giorni di lavoro durante l'anno ed il numero totale di ore di lavoro durante l'anno, il tutto rilevabile dai registri)
2. **INDICATORI DI RISULTATO** (verranno presi quali indicatori di risultato il numero totale di attività ludiche organizzate durante l'anno, il n. di richieste di accesso al servizio da utenza non adempite, il tutto rilevabile dai registri)
3. **INDICATORE DI IMPATTO** (verranno presi quali indicatori di impatto il numero totale di ospiti con problematiche socio economiche assistiti dalla Casa di Riposo, il tutto rilevabile dai registri).

12 – RECLAMI E RICORSI

Nel garantire la funzione di tutela la Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac riconosce all'ospite la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (URP) tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente (ospite o suo familiare), sia dalle associazioni o organismi riconosciuti che eventualmente lo rappresentano.

La direzione riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvede a formulare le necessarie risposte.

13 – VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

- **Relazione sullo stato degli standard**

La Direzione della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

- **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

La Direzione della Casa di Riposo Santa Luisa de Marillac garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

14 – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Un responsabile incaricato è a disposizione, in orari prestabiliti, per fornire informazioni sui servizi offerti, la loro qualità, i costi e le tariffe e per accompagnare, eventualmente assistito da altri operatori, le persone interessate alla visita della struttura. Il responsabile sarà a disposizione per fornire ogni informazione sul regolamento interno della Casa di Riposo, sulla rappresentanza degli

ospiti nella organizzazione e gestione della vita dell'istituto, nonché su ogni ulteriore aspetto della vita quotidiana e comunitaria.

E' inoltre a disposizione per raccogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima mediante l'apposita "Scheda per il reclamo".

Con cadenza annuale verrà distribuito un questionario per la valutazione della qualità dei servizi offerti ed i risultati saranno resi noti e discussi con gli ospiti, i familiari ed il personale.

15 – RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

La Casa di Riposo assicura la partecipazione degli Ospiti alla organizzazione e gestione della vita di istituto; a tal fine è costituita la rappresentanza degli Ospiti secondo le seguenti norme e con i seguenti compiti.

Gli ospiti si riuniranno in assemblea generale per la designazione dei candidati. L'assemblea emana le norme regolamentari per le elezioni ad ogni rinnovo della rappresentanza degli Ospiti.

Ogni Ospite può votare tre preferenze fra i candidati, dei quali, i primi tre eletti costituiranno la rappresentanza degli Ospiti, che dura in carica tre anni. La rappresentanza degli Ospiti eleggerà il Segretario che alla scadenza del mandato resterà in carica con il compito di reggente per la preparazione delle nuove elezioni.

Il segretario può proporre all'assemblea generale lo scioglimento anticipato della rappresentanza degli Ospiti qualora questa venisse meno ai suoi compiti.

Scopi e compiti della rappresentanza degli Ospiti sono:

- a)-realizzare la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti nella gestione dei servizi;
- b)-fornire all'Amministrazione dell'Ente suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- c)-collaborare con l'Amministrazione, con gli Ospiti e con il personale al fine di stabilire rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione.

E' fatto obbligo ai membri della rappresentanza degli Ospiti di partecipare a tutte le sedute ed ogni assenza deve essere giustificata. Dopo tre assenze ingiustificate il rappresentante decade dal suo incarico e viene sostituito dal candidato primo escluso nella graduatoria.

16 – ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità delle ospiti:

- Ore 7.00 – 9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- Ore 9.00 – 12.00 attività sanitarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- Ore 12.00 pranzo
- Ore 13.30 – 16.00 eventuale riposo pomeridiano
- Ore 16.00 - 18.30 attività ricreative e di animazione, momenti religiosi
- Ore 19.00 cena
- Ore 20.30 messa a letto

17 – VISITE DI PARENTI E AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici al di fuori delle ore di riposo, delle pulizie e dei pasti. Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziana il più possibile integrata con l'ambiente esterno. È opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo delle altre anziane ospiti.

18 – RISPETTO DELLA PRIVACY

La Casa di riposo garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti riferiti al D.Lgs 196/2003.

All'atto del ricovero, l'utente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati e circa i propri diritti e le viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto.

In questa sede, le viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di ricovero.

La Responsabile