

PARROCCHIA SAN GIOVANNI BATTISTA

ACQUAFORMOSA

CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

**Carta dei Servizi
e
Regolamento**

Acquaformosa, 2022



La nostra missione

La Casa di Riposo della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquaformosa guarda la propria attività nella luce della “Lettera agli Anziani” di Papa Giovanni Paolo II: “*Alzati davanti a chi ha i capelli bianchi, onora la persona del vecchio*” (Lv 19, 32).

“...*Onorare gli anziani comporta un triplice dovere verso di loro: l'accoglienza, l'assistenza, la valorizzazione delle loro qualità... Per far sì che coloro che avanzano negli anni possano invecchiare con dignità, senza dover temere di essere ridotti a non contare più nulla*”.

La nostra missione è quella di assicurare ad ognuno una relazione che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona; vorremmo fare in modo che l'Ospite si senta come a casa propria. Questa ricerca costante del benessere dell'anziano a noi affidato avviene mediante il rispetto e l'applicazione delle disposizioni contenute nella presente carta dei servizi e nel regolamento interno di gestione dalla medesima ispirato.

Breve storia della casa

La Casa di Riposo, è stata inaugurata nel 2021 per rispondere alle richieste sempre più frequenti, da parte degli anziani residenti nell'ambito della Parrocchia, di un posto protetto e sicuro per trascorrere gli ultimi anni della propria vita. La struttura era già esistente come Casa Famiglia per minori in difficoltà, ed era stata voluta e costruita dall'allora Parroco, Sac. Vincenzo Matrangolo, che, per più di mezzo secolo, ospitò migliaia di minori provenienti da famiglie in difficoltà.

Nel dicembre del 2017 iniziano i lavori di ristrutturazione ed adeguamento. Oggi la Casa di Riposo ha la possibilità di accogliere 19 anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

La Casa di Riposo si trova all'interno del Complesso parrocchiale “San Giovanni Battista” e vanta luminosi e signorili spazi, un ampio giardino, un Santuario dedicato alla Madonna della Misericordia, una biblioteca parrocchiale specializzata in albanologia e teologia bizantina, un *bed and breakfast* parrocchiale e un ristorante parrocchiale.

La Casa di Riposo ha come denominazione “Parrocchia San Giovanni Battista – Casa di Riposo per Anziani” e fa parte delle attività pastorali della Parrocchia. Ha sede in via Roma, n. 40 ad Acquaformosa (Cs).

È gestita come attività assistenziale, con amministrazione separata da quella istituzionale dell'Ente Parrocchia.

Parrocchia San Giovanni Battista - Casa di Riposo per anziani:

Rappresentante Legale, Direttore e Coordinatore di Struttura: *De Angelis Sac. Raffaele, Parroco*

Vice-Direttore: Sig. Flavio Attilio

Ufficio Amministrativo: Sig. Flavio Attilio

Indirizzo: Via Roma 40, 87010 Acquaformosa (Cs)

Tel. 0981.949009; 351 88 23 490

Fax: 0981.949009

E-mail: info@residenzaserenitas.it

Sito internet: www.residenzaserenitas.it

Premessa

La Carta dei Servizi e il Regolamento della Casa di Riposo della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquaformosa, sono stati realizzati con il fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta consapevole. Si tratta di documenti che permetteranno di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari. Non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" dei nostri Ospiti.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto. Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.

La Carta dei Servizi e il Regolamento della Casa di Riposo

La Carta dei Servizi è l'atto con cui la Casa di Riposo della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquaformosa rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni, le finalità della struttura, la metodologia operativa e gestionale, l'organizzazione operativa e gestionale, il tipo di prestazioni offerte conformi alla tipologia socio-assistenziale, le modalità di coordinamento con la rete dei servizi del territorio e ogni altro elemento che precisi le caratteristiche della struttura in relazione alla tipologia e al servizio svolto.

Il presente Regolamento, invece, disciplina le procedure di accoglimento degli ospiti e gli aspetti fondamentali della loro permanenza presso la Casa di Riposo della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquaformosa, di seguito denominata "Casa", "Struttura" o "Ente".

Quanto non previsto dal presente Regolamento, sarà valutato dalla Direzione della Casa che adotterà i relativi provvedimenti, osservando comunque le disposizioni dello Statuto della Casa di Riposo e le Leggi ed i Regolamenti vigenti come pure quelle che verranno emanate per il settore dell'assistenza socio-sanitaria.

L'accoglimento presso la Casa di Riposo della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquaformosa comporta la piena, consapevole e completa accettazione della Carta dei Servizi e del presente Regolamento e delle sue eventuali modifiche ed integrazioni.

La convivenza nella Casa di Riposo è improntata sui seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli ospiti;
- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni da parte degli operatori;
- Diritto di scelta nella fruizione dei servizi;
- Continuità dei servizi e delle prestazioni;
- Tutela e riservatezza dei dati degli ospiti che la legge definisce "sensibili";
- Possibilità da parte dell'utenza di presentare suggerimenti e osservazioni circa la qualità e la quantità di prestazioni e servizi;
- Efficienza ed efficacia dell'attività mediante l'utilizzo appropriato delle risorse.

1. Le procedure per l'accoglimento in struttura

1.1 – Finalità della struttura

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale che ha lo scopo di ospitare ed assistere, prevalentemente, persone anziane di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che non necessitano di assistenza sanitaria e presenza infermieristica, ma di un aiuto parziale non continuo nel compiere le attività della vita quotidiana. La Casa di Riposo può accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, che versino in condizioni di particolare stato di bisogno, previa valutazione del servizio sociale dell'Istituto.

Possono essere ospitate anche persone che si trovino in condizioni di incapacità a condurre una vita autonoma, purché in grado di vivere in comunità, senza che da ciò ne derivi pregiudizio per se stessi o per gli altri ospiti della Casa.

1.2 - La domanda di accoglienza

L'accoglimento dell'ospite in Struttura è ispirato al principio di libera scelta dell'ospite ed è subordinato all'esplicito consenso dell'interessato o del suo legale rappresentante (Tutore, Amministratore di sostegno), alla completezza e alla veridicità della documentazione richiesta.

A tal fine, è necessario presentare domanda di accoglimento su apposita modulistica, corredata dall'impegnativa preliminare al pagamento della retta di degenza sottoscritta dall'interessato, dal proprio rappresentante legale o da un familiare dell'ospite stesso, ovvero dall'Ente competente ad assumersi l'onere di ricovero ai sensi della Legge 328/2000 e s.m. e i. e degli ulteriori documenti ivi elencati.

Nel caso in cui sia il Comune di residenza ad occuparsi dell'assistenza e a richiedere il ricovero, alla domanda di ammissione deve essere allegato l'atto deliberativo con il quale il Comune medesimo si assume la spesa delle rette di degenza a tempo indeterminato ovvero un impegno preliminare formale in attesa della deliberazione. La modulistica di cui sopra è disponibile presso gli Uffici di Amministrazione della Casa.

La domanda di ammissione è sempre intesa per un accoglimento a tempo indeterminato, ha validità di 12 mesi e può essere rinnovata dal richiedente prima di ciascuna scadenza.

1.3 - La valutazione delle domande di accoglimento

L'accoglimento degli ospiti presso la Casa di Riposo viene effettuato tenendo conto delle esigenze organizzative della Struttura, dando precedenza alle persone residenti ad Acquafredda.

La domanda di ammissione pervenuta all'Ufficio Accettazione, (le cui dichiarazioni restano sotto la responsabilità del richiedente -art.76 del DPR n°445/2000 - e custodite dal Regolamento Generale per la protezione dei dati — UE 2016/679) - viene trasmessa al Medico Geriatra una valutazione dell'autosufficienza o parziale autosufficienza e all'Assistente Sociale per le necessarie informazioni sociali che vengono condivise per specifiche finalità.

Le richieste di accoglimento per persone non autosufficienti vengono valutate dopo aver sentito il parere del Medico Geriatra o del medico di famiglia dell'ospite.

La Direzione della Casa potrà chiedere all'anziano, al momento della visita di ammissione ulteriore documentazione a completamento o aggiornamento delle informazioni sanitarie.

La mancata o incompleta presentazione dei documenti sanitari o amministrativi sospenderà l'iter di ammissione in Casa di Riposo.

1.4 - L'ammissione in Struttura e l'assegnazione del posto letto

L'ammissione nella Struttura è sempre previamente autorizzata dal Direttore della Casa, a suo insindacabile giudizio. Il Direttore rappresenta la Casa nella stipula del Contratto di Ospitalità.

La preparazione del Contratto di Ospitalità e l'acquisizione della documentazione richiesta dal presente Regolamento sono di competenza dei Servizi Amministrativi della Casa.

Il Servizio amministrativo provvede a comunicare agli interessati la disponibilità del posto letto anche al fine della decorrenza della retta di degenza.

Al momento della comunicazione di disponibilità all'accoglienza, deve essere stipulato nelle forme previste il "Contratto di ospitalità".

Trascorsi due giorni lavorativi dalla predetta comunicazione, la domanda di accoglimento viene dichiarata decaduta se le persone interessate non si presentano, non giustificano il ritardo o non stipulano il Contratto di ospitalità.

Prima dell'accoglimento deve essere presentata al Servizio Amministrativo anche la documentazione indicata. In questa fase, è necessario procedere al versamento della retta anticipata per i residui giorni del mese in corso al momento dell'accettazione.

Prima dell'ingresso in struttura, gli ospiti o i loro familiari devono inoltre provvedere ad applicare sugli indumenti personali etichette con il numero di riferimento assegnato dagli uffici di amministrazione all'atto dell'ammissione.

L'assegnazione del posto letto e della camera non è da considerarsi a titolo definitivo, ma potrà variare in base ai seguenti criteri:

- ✓ Evoluzione dello stato di salute dell'ospite;
- ✓ Per una buona convivenza e una buona assistenza degli ospiti, la Casa di Riposo potrà decidere eventuali trasferimenti degli stessi in una camera diversa, sia essa doppia che singola. L'ospite e gli obbligati in solido dovranno corrispondere la nuova retta.

La Direzione della Struttura darà informazione all'ospite ed ai suoi familiari, prima di ogni variazione. In mancanza di accordo, la Direzione provvederà alla dimissione dell'Ospite.

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- ✓ Scadenza del trentesimo giorno di assenza consecutiva;
- ✓ In caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- ✓ Nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- ✓ Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore;
- ✓ Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;
- ✓ Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dalla Carta dei Servizi e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita della casa o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

L'ospite è dimesso qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo un periodo di assenza dalla Casa di Riposo, entro i termini concordati. Quando l'assenza superi i 4 mesi, si darà comunque atto alle dimissioni, salvo che l'assenza sia dovuta a ricovero ospedaliero.

La struttura ha la possibilità di ospitare anziani per brevi periodi al fine di sollevare, anche solo temporaneamente, le famiglie dalle attività di cura e assistenza.

1.4.1. Documenti da portare all'ingresso in Struttura

Al momento dell'ingresso, occorre portare:
- Documento d'identità

- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Stato di famiglia o dichiarazione sostitutiva a norma di legge
- Carta dei servizi e regolamento interno firmati
- Scheda conoscitiva condizione di salute. Certificazione medica, rilasciata dal medico curante o da altro specialista, dalla quale risulti la condizione generale di salute del richiedente, il grado di autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, la segnalazione di eventuali allergie a farmaci e di intolleranze alimentari. Nel caso di terapie in corso è necessario apposito certificato che attesti la tipologia e la posologia dei farmaci da assumere
- Eventuale esenzione ticket
- Documentazione sanitaria in possesso
- Eventuale copia del certificato d'invalidità
- Eventuale certificazione dell'assegnazione dei presidi
- Informativa al trattamento dei dati dell'utente, informativa sulla privacy per il trattamento di immagini e video
- Impegnativa a corrispondere la retta mensile stabilita, sottoscritta dal richiedente o da chi si fa le veci
- L'occorrente per l'igiene personale (dentifricio, spazzolino, pastiglie per protesi, contenitore per protesi, profumo, ecc.). Sapone, shampoo, bagnoschiuma neutri sono forniti dalla struttura (se l'Ospite desidera prodotti particolari deve acquistarli).

Entro 6 mesi dall'entrata in struttura si procederà di ufficio al cambio della residenza.

È possibile nonché utile portare con sé piccoli suppellettili, fotografie e simili che permettono di rendere più familiare l'ambiente all'Ospite.

1.5. La valutazione multidimensionale e il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Medico, Infermiere, Addetto all'Assistenza, Educatore/Animatore, un Progetto Individuale (PI) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica.

Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il *caregiver*.

1.6 Dimissioni dell'ospite e decesso

Gli Ospiti potranno lasciare il *Soggiorno per Anziani* in qualsiasi momento, previo avviso di giorni venti.

A criterio insindacabile dell'Amministrazione l'ospite può essere dimesso (riaffidandolo al di lui garante) in qualsiasi momento dalla Struttura, con il solo preavviso di dieci giorni, per cattivo comportamento sia all'interno che all'esterno della struttura, oppure quando incorra in provvedimenti di polizia o sia sorpreso in stato di ubriachezza ripugnante o ridicola, che si renda incompatibile con la vita di comunità o che comunque rechi un qualsiasi pregiudizio all'Ente.

In casi di particolare gravità, ad insindacabile giudizio del Presidente, il preavviso di cui sopra viene determinato in 24 ore.

Alla dimissione dell'ospite si dovrà provvedere al saldo di tutto quanto eventualmente dovuto all'Ente. In caso negativo quest'ultimo si riserva ogni azione, anche legale.

Per garantire all'anziano la migliore assistenza specialistica, l'ospite potrà essere dimesso nel caso intervengano nuove patologie o problematiche sanitarie, tali da rendere incompatibile la permanenza dell'anziano nella Casa di Riposo.

Nel caso specifico di ricovero ospedaliero, l'ospite verrà valutato dal Medico Geriatra prima della dimissione dall'ospedale, per verificare l'idoneità al rientro in Casa di Riposo.

In caso di decesso dell'ospite, i famigliari sono tenuti a liberare tempestivamente la stanza; dopo 4 giorni comunque la Direzione provvederà d'ufficio allo sgombrò della medesima.

2. Pagamento della retta.

Con la stipula del Contratto di ospitalità, l'ospite stesso o la persona obbligata per conto dell'ospite si assume l'onere del pagamento della retta di degenza per tutto il periodo di permanenza nella Casa ed accetta gli aumenti apportati a causa degli aggiornamenti periodici o al cambio di categoria dell'ospite medesimo.

Le rette sono fissate dalla Direzione con sua delibera. L'importo delle rette è determinato tenuto conto dei seguenti elementi:

- ✓ Condizioni fisiche dell'Ospite (autosufficiente o non autosufficiente);
- ✓ Tipologia delle camere (singola o doppia);

Le stesse possono essere variate dalla Direzione quando lo ritenga opportuno, sia per la dinamica dei prezzi, sia quando ne ravvisi la necessità per una corretta gestione della Casa di Riposo.

Ogni variazione verrà di volta in volta preventivamente comunicata, in forma verbale e scritta, agli impegnatari della retta. Questi, entro 3 (tre) giorni da tale comunicazione, qualora non ritengano di accettare tali variazioni, potranno chiedere le dimissioni dell'Ospite dalla struttura. I giorni di ingresso e di dimissioni verranno contabilizzati per intero.

In caso di mancato pagamento, anche parziale, della retta stabilita, l'Ospite potrà essere dimesso, salvo documentata temporanea impossibilità.

Il Direttore si riserva comunque la facoltà di trattare singolarmente le situazioni particolari che potranno eventualmente porsi.

Gli importi delle rette vengono consegnati all'ospite e/o al famigliare unitamente al presente regolamento.

La Direzione si riserva altresì la facoltà di allontanare l'Ospite che abbia rilasciato dichiarazioni non vere sulla propria situazione economico-finanziaria.

2.1. Importo della retta

La retta è attualmente determinata:

- 1.200,00 euro/mese per anziani autosufficienti in camera doppia;
- 1.400,00 euro/mese per anziani autosufficienti in camera singola;
- 1.500,00 euro/mese per anziani parzialmente autosufficienti.

La fascia di retta attribuita ad ogni ospite, nei limiti sopraindicati, può subire variazioni in corso d'anno a causa del mutamento dello stato di salute degli stessi (passaggio dalla condizione di autosufficienza a quella di parziale autosufficienza dell'ospite) stabilita dal Medico della struttura.

L'ospite ed i familiari civilmente obbligati sono tenuti ad eseguire il pagamento della retta entro il quinto giorno del mese successivo su conto corrente appositamente dedicato.

Qualora la retta non venisse corrisposta, l'Ente promuove il licenziamento dell'ospite, fermo restando l'incameramento del deposito cauzionale al netto delle rette ancora dovute e, ogni azione legale per il recupero delle somme oltre il deposito cauzionale, a tutela della parità di trattamento e della possibilità dell'Istituto di adempiere regolarmente ai propri compiti istituzionali.

L'obbligo della corresponsione della retta persiste anche nei casi di temporanea assenza.

Per gli anziani che si assentano temporaneamente per più di un giorno in seguito a ricoveri ospedalieri la retta viene ridotta in misura uguale per tutti gli ospiti ed è determinata dall'Amministrazione dell'Ente.

Nel caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza sotto i 4 mesi viene conservato il diritto al posto letto con l'obbligo del pagamento della retta di ospitalità nei seguenti termini:

1. dal 1° al 15° giorno di assenza nella misura del 80%
2. dal 16° giorno di assenza nella misura del 50%

L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dalla struttura dovrà darne comunicazione preventiva indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto di rientro.

2.1.1. Prestazioni comprese nella retta

Le prestazioni comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- Servizio ristorazione
- Servizio lavanderia e stireria
- Servizio guardaroba
- Servizio di assistenza tutelare diurna e notturna
- Servizio attività di animazione e ricreative programmate
- Servizio di sanificazione e igienizzazione ambientale (pulizie)
- Servizio di camera ardente. In caso di decesso dell'Ospite in Casa di Riposo, viene messa a disposizione la camera mortuaria
- Servizio di assistenza infermieristica con presenze programmate
- Servizio sociale con presenze programmate
- Servizio di psicologia con presenze programmate
- Assistenza religiosa
- Servizio di manutenzione

2.1.2 Prestazioni non comprese nella retta

Le prestazioni non comprese nella retta della Casa di Riposo sono:

- Servizio parrucchiere e barbiere
- Servizio di podologo, manicure e pedicure
- Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti
- Servizio Ambulanza privata ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo
- Servizio impresa pompe funebri
- Servizio lavaggio a secco capi delicati
- Servizio integrazione indumenti occorrenti e la sostituzione di quelli inutilizzabili
- Visite mediche specialistiche
- Assistenza giornaliera e/o notturna presso ospedali o altra struttura esterna

È attiva una polizza assicurativa per la responsabilità civile derivante all'Ente in relazione allo svolgimento di tutte le attività e di tutti i compiti ovunque svolti a copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti dagli utenti e dal personale.

3. Descrizione delle prestazioni e servizi forniti agli ospiti

La Casa di Riposo della Parrocchia di Acquaformosa offre un servizio alberghiero di alloggio: sistemazione in camera doppia o singola con servizi annessi, acqua calda e fredda ed impianto di riscaldamento e climatizzazione centralizzati, pasti serviti in sala con possibilità di personalizzazione nel rispetto di esigenze dietetiche specifiche.

La Residenza in particolare offre:

✓ *Servizio di assistenza medica generica*

È garantita dal servizio sanitario nazionale tramite il medico di famiglia con accessi programmati. In caso di assistenza specialistica l'ospite verrà accompagnato dal proprio familiare presso il presidio ospedaliero più vicino.

Qualora l'ospite abbia necessità di visite mediche specialistiche, la Direzione mette a disposizione dei familiari il servizio di accompagnamento dell'ospite. Il pagamento di tale servizio è a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari.

La Casa di Riposo, qualora fosse necessario, mette a disposizione degli ospiti la presenza di un medico per visite programmate e per la redazione del PAI (piano di assistenza individuale). Il servizio è finalizzato al miglioramento della qualità della vita degli anziani ospiti.

✓ *Servizio di assistenza infermieristica*

Con presenza programmata di un infermiere per lo svolgimento di attività professionali di loro competenza, quali il piano personalizzato di assistenza, la compilazione della cartella infermieristica, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione degli esami strumentali, la somministrazione della terapia secondo le disposizioni del medico e le medicazioni.

✓ *Servizio di assistenza e tutela socio-assistenziale*

L'assistenza viene erogata dagli operatori socio-sanitari (OSS).

Gli operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, rifacimento letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento giornaliero dell'igiene dell'ospite. Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli Ospiti.

Il personale OSS partecipa a corsi interni ed esterni di aggiornamento, questo per permettere di erogare prestazioni di qualità e sempre in linea con l'evoluzione dell'assistenza.

Il personale OSS è organizzato nelle competenze secondo il mansionario e su turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenze nell'arco delle 24 ore.

✓ *Servizio sociale*

Il servizio è affidato all'assistente Sociale con presenze programmate ed ha il compito di supportare gli anziani privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti, amministratore di sostegno etc.). L'Assistente sociale contribuisce al piano di assistenza individuale (PAI) e alle attività socio-ricreative.

Il servizio gestisce interventi di natura sociale volti alla soluzione di problemi che nascono con l'ingresso dei nuovi ospiti, responsabilizzando i familiari e/o referenti e promovendo il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e nel territorio al fine di evitare l'emarginazione dell'anziano.

✓ *Servizio di psicologia*

Il servizio è affidato allo Psicologo che sarà presente in struttura su richiesta della Direzione. Le finalità del servizio sono quelle di aiutare l'ospite anziano a rafforzare le capacità relazionali e cognitive a favore degli anziani.

✓ *Servizio di attività di animazione socio-ricreativa*

Il servizio di animazione con la collaborazione dell'Educatore professionale, dei familiari, del volontariato, del personale religioso, e delle Associazioni di volontariato, finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani ed alla prevenzione del decadimento cognitivo, offrendo opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema e uscite esterne organizzate.

✓ *Servizio di igiene e sanificazione degli ambienti di vita (pulizie):*

Il servizio è affidato a personale adeguatamente preparato ed attrezzato

✓ *Servizio di ristorazione*

Il servizio mensa risponde ai seguenti requisiti:

- Ambiente gradevole, confortevole e caratterizzato da uno scrupoloso rispetto delle condizioni igieniche delle strutture;
- Assistenza al pasto connotata da pazienza, gentilezza, disponibilità e comprensione nei confronti delle esigenze degli assistiti;
- Rispetto dei tempi stabiliti per i pasti;

Non è permesso ai parenti degli ospiti accedere alla sala da pranzo durante i pasti;

La composizione dei pasti principali prevede la presenza del piatto del giorno (primo, secondo e contorno, frutta); i piatti sono riproposti anche nelle variante frullata in base alle esigenze dell'ospite. Nel menù settimanale viene rispettato un regime alimentare equilibrato secondo le tabelle dietetiche approvate dall'ASL competente. Sono previsti menù personalizzati, se richiesti da prescrizione medica, oppure in caso di esigenze specifiche dell'ospite (es. allergie, altre patologie, problemi di masticazione o deglutizione), previa comunicazione scritta.

I pasti vengono serviti nella sala mensa collocata al piano terra.

La mensa osserva i seguenti orari:

- Colazione dalle 07.45 alle 08.30
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 15.30
- Cena ore 19.00

Gli ospiti sono tenuti a comunicare preventivamente al personale in servizio le eventuali assenze ai pasti.

I pasti possono essere serviti nella propria stanza soltanto se l'ospite ha problemi contingenti di salute certificati e temporanei (es. malattie influenzali).

✓ *Servizio di lavanderia*

È affidato ad una società esterna che fornisce la biancheria da letto, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola - federe-traverse - coperte e copriletto). Il lavaggio degli indumenti personali degli ospiti, invece, viene effettuato dal personale interno alla casa.

Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco, i familiari devono provvedere direttamente con spese a loro carico presso una lavanderia di propria fiducia.

L'ospite deve disporre, all'atto del suo ingresso, di un corredo personale sufficiente a garantire una decorosa permanenza nella Casa di Riposo.

Indicativamente, si richiedono per l'ingresso:

- n. 15 paia di mutande (se l'ospite è continente);
- n. 8-10 maglie intime estive;
- n. 8-10 maglie intime invernali;
- n. 8 pigiami o camicie da notte;
- n. 2 teli/accappatoio;
- n. 2 set asciugamani;
- n. 10 paia di calze invernali;
- n. 10 paia di calze estive;
- n. 5 paia calze cotone bianco;
- n.1-2 vestaglie da camera;
- n. 10 sottovesti (se l'ospite è abituata ad indossarle);
- n. 10 abiti estivi o gonna/calzone preferibilmente con elastico + maglia o tute;
- n. 10 abiti invernali o gonna/calzone preferibilmente con elastico + maglia o tute;
- n. 4 golfini (donna), pullover (uomo)
- n.6 camicie opzionali;
- n.1 cappotto o giaccone pesante + sciarpa e berretto;
- n.1 paio di scarpe comode estive;
- n.1 paio di scarpe comode invernali;
- n.1 paio di pantofole chiuse antiscivolo estive;
- n.1 paio di pantofole chiuse antiscivolo invernali;
- n.1 busta da toilette (pettine, spazzola, forcicine, rasoio, contenitore per eventuale protesi dentale con relativi accessori);
- n.1 busta per l'igiene personale (sapone liquido, bagnoschiuma, shampoo, sapone intimo, spazzolino, dentifricio)
- borsina per il necessario per l'eventuale ricovero in ospedale.

✓ *Servizio guardaroba*

Il guardaroba interno è delegato al nostro personale OSS.

Gli ospiti e i loro familiari, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento personale. La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'Ospite.

L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia industriale, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

✓ *Assistenza religiosa*

Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa nella Cappella interna alla Casa. Il Parroco, o un Sacerdote da lui delegato, sarà presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale.

✓ *Servizio di parrucchiere e di barbiere e Servizio di podologo, manicure e pedicure.*

Le attività vengono svolte da un Professionista esterno e sono a carico dell'ospite.

✓ *Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti*

Il costo delle medicine e dei presidi per incontinenza sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN.

Ogni ospite ha la facoltà di scegliere per la gestione autonoma della somministrazione di farmaci oppure di chiedere l'assistenza del personale della Casa di Riposo. Per la scelta autonoma, l'ospite dovrà fare richiesta scritta e rilasciare dichiarazione di esonero dell'Istituto da ogni responsabilità. La richiesta e la dichiarazione devono essere controfirmate per conoscenza dai familiari civilmente obbligati.

I ticket e le spese farmaceutiche devono essere corrisposti anticipatamente, tramite un fondo - cassa da rendere periodicamente disponibile presso il servizio di assistenza e coordinamento infermieristico; in caso contrario il servizio non si assume nessuna responsabilità per l'acquisto di farmaci e l'ospite e/o i familiari devono occuparsi direttamente dell'acquisto e del pagamento diretto di ogni spesa sanitaria.

Per avere i pannoloni della ASL è necessario possedere una diagnosi di incontinenza stabilizzata, effettuata da uno specialista del Servizio Sanitario Nazionale. Il familiare civilmente obbligato deve inoltre garantire secondo i bisogni, una integrazione mensile nella fornitura dei pannoloni per il proprio congiunto, considerata la quantità contingentata che fornisce la ASL.

✓ *Servizio Autambulanza*

Il pagamento del servizio della Croce Rossa, ovvero il costo del trasporto dell'anziano dalla struttura ospedaliera alla Casa di Riposo è a carico dell'ospite o del familiare civilmente obbligato.

✓ *Servizio di camera ardente*

In caso di decesso dell'Ospite in Casa di Riposo, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari con spese a loro carico possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella Chiesa della Misericordia, adiacente alla Casa di Riposo.

✓ *Servizio di manutenzione*

La Direzione della Casa di Riposo garantisce il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari, la pulizia esterna nonché la manutenzione delle aree verdi. I tempi tecnici per gli interventi suindicati sono di esclusiva competenza del Tecnico che effettua la manutenzione.

4. Orario della giornata tipo e uscite degli ospiti

- Dalle ore 07.45 alle ore 08.30 viene servita la colazione; somministrazione della terapia;
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività ricreative presenti nel salone di piano; preghiera comunitaria;
- Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità, può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano; somministrazione della terapia;
- Nel pomeriggio, dalle ore 15.30, viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività ricreative;
- Alle 18.15, preghiera comunitaria;
- Alle ore 19.00 viene servita la cena;
- Dalle ore 20.30 ci si prepara per il riposo notturno; camomilla, controllo dei parametri e somministrazione della terapia.

Gli orari sono indicativi e potrebbero subire variazioni in base alle necessità degli ospiti.

5. Personale ausiliario privato (badanti)

La Casa di Riposo accetta all'interno della propria struttura la presenza di personale ausiliario privato che presta una serie di attività personalizzate a favore di un singolo ospite. La spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o dei familiari, fermo restando l'obbligo di produrre alla Direzione la relativa documentazione.

Le generalità di dette persone devono essere preventivamente comunicate alla Direzione della Casa da parte dell'ospite ovvero dalla persona che ha avviato il predetto personale privato. La Direzione ha la facoltà di approvare o meno la scelta del/della badante.

Il personale privato di supporto all'assistenza non può in alcun caso fare uso di materiale di proprietà della Casa se non previa autorizzazione della Direzione e deve mantenere un contegno corretto nei confronti degli ospiti e del personale della Casa.

La Casa di Riposo non si assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dal personale ausiliario che in nessun modo sostituisce il personale di assistenza.

Le persone che prestano sostegno ai degenti non devono svolgere i compiti, le funzioni e le mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali.

Alle persone che, in generale, prestano sostegno ai degenti non è consentito:

- Somministrare al paziente bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione della Caposala o del personale infermieristico;
- Somministrare terapie, effettuare medicazioni;
- Impiegare presidi e/o attrezzature di proprietà della Struttura;
- Accedere all'ambulatorio, ai magazzini, alla cucina e ad ogni altro locale di reparto, ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- Accedere ad altri reparti e/o ad altri letti durante il periodo autorizzato al sostegno;
- Indossare divise o camici di colore bianco o altro colore e/o foggia simili a quanto indossato dai Medici o dal personale del reparto.

Le predette persone devono inoltre:

- Tenere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti dei malati, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario, e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi;
- Rispettare gli orari stabiliti volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale-sanitaria e favorire la quiete ed il riposo degli ospiti;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ai degenti;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Rispettare il diritto alla riservatezza (cfr. Legge n. 196/2003 e s.m. e i.) degli ospiti della Casa;
- Non interferire nelle attività degli operatori assistenziali, tecnici e sanitari;
- Allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale;
- Attenersi scrupolosamente alle norme e alle prescrizioni di sicurezza segnalando tempestivamente al personale del reparto eventuali disfunzioni o anomalie;
- Non intraprendere alcuna attività di carattere assistenziale di esclusiva competenza del personale dei reparti;
- Non consultare documenti sanitari riguardanti i degenti e non interloquire con i medesimi in ordine ad eventuali cure in corso, interventi diagnostici od altro;
- Non utilizzare i cuscini dei degenti;
- Non consumare pasti.

Le persone che svolgono funzioni di sostegno ai degenti sono infine tenute al segreto per tutte le notizie che possono avere acquisito durante dette attività.

6. Uscite

La Casa di Riposo rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti compatibili con i ritmi della vita giornaliera, compresa la loro uscita dalla struttura e il rientro serale, con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

L'ospite è tenuto all'osservanza degli orari di rientro come appresso stabiliti:

- ✓ dal 1° maggio al 30 settembre – ore 22.00
- ✓ dal 1° ottobre al 30 aprile – ore 21.00

Eventuali deroghe a tali orari devono essere autorizzate dall'Amministrazione della Struttura.

L'ospite è libero di allontanarsi dalla Casa dandone previo avviso alla Amministrazione della Casa. Al ritorno da un periodo di permanenza fuori dalla Casa, l'ospite notifica il suo rientro nella Casa alla Direzione o al personale OSS di turno.

Nell'interesse degli anziani che inizino a mostrare segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio-temporale, opportunamente accertati, la Direzione della Casa di Riposo può porre in essere, a garanzia della loro sicurezza, opportune misure di tutela e controllo. In tali ipotesi, l'uscita dall'area della struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e/o a persone e/o a cose.

7. Visite di familiari e amici

Per favorire il mantenimento delle relazioni dell'ospite, familiari e amici possono far visita al proprio caro in orario diurno e anche uscire con l'anziano se le condizioni di salute lo consentono.

Le visite agli ospiti da parte dei familiari, parenti e/o amici, sono consentite nelle seguenti fasce orarie:

- ✓ Mattina dalle 11.00 alle 12.00;
- ✓ Pomeriggio dalle 16.30 alle 18.15;

In deroga all'orario sopra stabilito, in casi di particolare gravità o necessità, di volta in volta analizzati e autorizzati per iscritto dall'Amministrazione, potranno essere concessi permessi temporanei di accesso al di fuori delle fasce orarie sopramenzionate. Per il rispetto della privacy degli utenti non sono consentite le visite durante gli interventi assistenziali o nelle ore di riposo degli ospiti.

I visitatori devono inoltre tenere in considerazione le esigenze di tranquillità e riservatezza degli ospiti, adottando un comportamento adeguato.

La struttura è chiusa, per motivi di sicurezza, durante la notte fino alle ore 07.

8. Diritti e doveri degli ospiti

8.1. Diritti degli ospiti

Ogni ospite della Casa di Riposo ha il:

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- Diritto di cura e di assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

8.2. Doveri degli ospiti

L'ospite, all'atto dell'ammissione, ha a sua disposizione, in camera ad uno o più posti, un letto, un comodino ed un armadio e, con il previo assenso dell'Amministrazione, può arredare le pareti prospicienti il letto con fotografie e quadri personali così come può fornire la stanza con mobili personali di limitate dimensioni e soprammobili.

Sempre con il previo assenso dell'Amministrazione, può usare apparecchi radiofonici e televisivi purché non arrechino disturbo agli altri ospiti della Casa; può soggiornare liberamente nella stanza, ad esclusione dei periodi destinati alle pulizie, come pure nei soggiorni, nel giardino, nella Cappella e nei corridoi.

L'ospite, o chi per esso, è tenuto a risarcire la Struttura degli eventuali danni provocati per propria incuria o trascuratezza.

Con l'ingresso in Struttura, la Casa di Riposo diviene la residenza anagrafica nel concetto di "casa di abitazione" dei nostri ospiti: è doveroso perciò estendere all'utilizzo delle cose di proprietà della Struttura il rispetto che normalmente si ha per le cose proprie.

La condivisione di alcune semplici regole, che di seguito vengono elencate, contribuiscono a rendere maggiormente serena e sicura la vita comunitaria:

- Osservare le regole d'igiene personale e dell'ambiente;
- Non ospitare nel proprio alloggio, anche solo per una notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite;
- Non fumare nella stanza da letto e negli ambienti interni;
- Non utilizzare fornelli a combustione;
- Non gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- Non vuotare nel water, bidet vasca o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- Non introdurre nella camera bevande alcoliche;

- Avere cura delle attrezzature ed arredamenti, rispettare le piante del parco, segnalare all'Amministrazione guasti e disservizi anche se causati dalla propria incuria;
- Non asportare dalle sale da pranzo e dai locali comuni oggetti che costituiscano il corredo delle sale e dei locali stessi;
- Non installare o utilizzare apparecchiature elettriche se non con il previo assenso dell'Amministrazione;
- Non modificare impianti, non utilizzare prolunghe elettriche e prese multiple se non quelle fornite dalla Struttura;
- Non introdurre nei locali della Casa, nemmeno temporaneamente, animali di qualsiasi genere, razza o taglia;
- Non fare uso di medicinali non prescritti dal medico di fiducia;
- Rispettare la quiete degli altri ospiti;

9. Custodia valori e responsabilità civile

La Casa di Riposo non assume responsabilità alcuna per scomparsa, danni o rottura di:

- ✓ Oggetti di valore (es gioielli, cornici, quadri...);
- ✓ Somme di denaro;
- ✓ Altri oggetti;
- ✓ Protesi dentali;
- ✓ Protesi acustiche;

di proprietà dell'ospite portati o conservati nelle proprie stanze.

Eventuale denaro per sostenere piccole spese (barbiere, parrucchiere, medicinali ecc.) può essere consegnato in segreteria per la custodia in cassaforte.

La Direzione, inoltre, declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli ospiti e alle loro cose.

10. Rapporti interpersonali

Per la natura e le finalità della Casa di Riposo, agli ospiti, ai loro familiari, amici, conoscenti e, in generale, a tutti i visitatori, si richiede di improntare ogni rapporto interpersonale al rispetto ed alla reciproca comprensione, collaborazione, solidarietà, cordialità e familiarità mediante comportamenti dignitosi anche nel linguaggio e nelle espressioni.

L'ospite non può pretendere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio evitando, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarle.

L'ospite deve mantenere anche con il personale dipendente della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze alla Amministrazione della Casa.

Tutto il Personale operante nella Struttura è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante le generalità e la qualifica.

11. Criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi

L'assistenza e il servizio alla persona e alla collettività si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed educativa.

La responsabilità dell'operatore consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.

Il codice etico guida l'operatore nello sviluppo dell'identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile.

In particolare, l'operatore assistenziale:

- Riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione;
- Riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dall'età, dalla condizione sociale ed economica, dalle cause di malattia;
- Agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso dell'individuo;
- Si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trova in condizione di disabilità o svantaggio;
- Assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti;
- Riconosce che l'integrazione è la migliore possibilità per far fronte ai problemi dell'assistito; riconosce altresì l'importanza di prestare consulenza, ponendo le proprie conoscenze ed abilità a disposizione della comunità;
- Riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritenga di non poter agire con sicurezza;
- Ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza. Si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona;
- Mette in opera tutti i mezzi per proteggere le persone affidategli da maltrattamenti o privazioni;
- Collabora con i colleghi, di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'equipe;
- Nell'ambito delle proprie conoscenze, e esperienze e ruolo professionale contribuisce allo sviluppo delle competenze assistenziali;
- Tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà;
- Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura;
- Ha il dovere di autovalutarsi e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale;

Per tutto il personale che opera nella struttura è vietato fumare.

12. Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

Gli ospiti e i loro familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni sono utilizzate per comprendere meglio le problematiche emergenti e per disporre possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite e/o il familiare può presentare proposte o reclami attraverso le seguenti modalità:

- ✓ Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Amministrazione della Casa o anche consegnata a mano;
- ✓ Segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, al Direttore o all'Amministrazione della Casa.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

13. Volontariato

La Casa di Riposo promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi, volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità

territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L'attività dei volontari è in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sociosanitario e i programmi e gli orari di presenza sono concordati con il Direttore.

14. Opportunità offerte dalla comunità locale e territoriale

La Casa di Riposo promuove e sostiene la collaborazione e la coprogettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.), per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi e la comunità. Inoltre, favorisce ulteriori forme di partecipazione della nostra comunità, che coinvolgano associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti anziani.

15. Trattamento dati personali

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 101/2018 recante “*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Reg. UE 2016/679*”, la Casa di Riposo adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Nei propri servizi la Casa di Riposo garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori, assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e, assicura, la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro.

Acquaformosa, 06.05.2021

Il Parroco e Legale Rappresentante

Sac. De Angelis Raffaele

Copia della presente Carta dei Servizi e Regolamento dovrà essere data in visione a tutti gli uffici interessati, agli ospiti e/o familiari al momento dell'ammissione.

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DELLA CASA DI RIPOSO

Io sottoscritto/a.....

nato/a a..... () il..... in qualità di

richiedente l'ammissione in Casa di Riposo del/la

Sig/ra.....consapevole che chiunque rilascia

dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in materia, ai sensi e

per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n.445/2000

DICHIARO SOTTO LA MIA PERSONALE RESPONSABILITÀ

1) di aver preso visione e di accettare integralmente la Carta dei Servizi e il Regolamento della Casa di Riposo per Anziani della Parrocchia San Giovanni Battista di Acquafamosa

2) di possederne una copia cartacea e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenuti nei suddetti documenti

Data.....

Firma

.....

