

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Casa di Riposo S. Rita
Largo S. Spirito n. 2 – 64032 ATRI

Centro Residenziale per Anziani

CARTA DEI SERVIZI

santa.rita@alice.it

casaripososantarita@pec.it

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti".

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

L. 7 agosto 1990, n. 241 – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*

D.L. 12 maggio 1995, n. 163 – *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*

L. 11 luglio 1995, n. 273 – *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*

Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95 – *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale*

Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*

D.M. 21 maggio 2001,n. 308, regolamento concernente “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi residenziale, a norma dell'art. 11 della legge 08/11/2000 n.328.”

Delibera Giunta Regionale n. 361 del 16 maggio 2003 “*Prestazioni socio sanitarie già rese ex D.P.C.M. 8.8.1985. Determinazioni concernenti le tipologie delle medesime ed i requisiti strutturali, funzionali ed organizzativi e le figure Responsabili della Struttura”*

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative. Scopo principale della carta dei servizi, è favorire l'interazione tra utente e il fornitore del servizio stesso, con uno scambio continuo di informazioni, tale da creare un circuito virtuoso che permette di migliorare il servizio adattandolo in modo plastico alle esigenze del fruitore.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

Questa Carta dei Servizi dell' Istituto Ricovero di Mendicità – Casa di Riposo S. Rita è la fotografia policroma di questa IPAB, dei servizi erogati, di quanto è stato fatto nell'intento di migliorare la qualità di vita degli ospiti all'interno della struttura.

Deve comunque precisarsi che per quanto riguarda le rette di ricovero (il cui prospetto è inserito nella parte terminale della presente Carta dei Servizi) devono ritenersi aggiornate e sostituite da quelle che verranno **deliberate di volta in volta** dall'Ente o dalla Regione Abruzzo.

LINEE GUIDA

La Casa di Riposo S. Rita è una struttura residenziale destinata ad erogare prestazioni socio assistenziali ad anziani o disabili in condizione di autosufficienza o parziale autosufficienza, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale.

La Casa di Riposo persegue l'obiettivo di garantire assistenza completa per tutte le attività quotidiane, mirando al mantenimento delle capacità degli ospiti.

I servizi erogati nella struttura sono studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo assistenziali ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in linea con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di “aiutare l'anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

Considerare il Centro Residenziale come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Eguaglianza.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di egualità dei diritti degli utenti (ospiti e familiari), garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'egualità va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. La Casa di Riposo fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La Casa di Riposo Santa Rita fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza e onestà.

Continuità.

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi il soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La Casa di Riposo Santa Rita fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24, esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità delle prestazioni socio-assistenziali e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti dello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta.

L'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La Casa di Riposo Santa Rita fa proprio tale principio promovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione.

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto all'accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Casa di Riposo Santa Rita fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra utenti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti, da un lato, e ospiti e familiari, dall'altro. Inoltre gli ospiti possono formulare, anche attraverso i

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

proprio familiari, i Comitati Ospiti e Familiari ed i Sindacati Pensionati, i suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza.

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La Casa di Riposo Santa Rita fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche Generali

La Casa di Riposo “S. Rita”, Largo S. Spirito n. 2 - Atri (TE), è un edificio anticamente adibito a Convento che è stato poi utilizzato come Ospedale e successivamente nel 1917 convertito in Casa di Riposo per anziani e disabili.

Attualmente la Struttura garantisce **un unico livello assistenziale puramente alberghiero**, destinato a soggetti autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

In base ad un progetto generale di adeguamento alle norme di accreditamento sarà possibile avere a disposizione n. 44 posti letto in 27 camere tutte dotate di servizi igienici autonomi.

I posti letto saranno ubicati nel piano rialzato in numero di 20 (otto camere a due posti e quattro camere ad un posto) e nel piano primo in numero di 24 (nove camere a due posti e 6 camere ad un posto).

Tele progetto prende in esame i seguenti aspetti dell’intera struttura:

- Area destinata alla residenzialità.
- Area destinata alla valutazione e alla terapia.
- Area di socializzazione.
- Area generale di supporto

Giardino

La struttura dispone di un ampio giardino, attrezzato con due gazebo e zone di sosta con panchine.

Ammissione e Ingresso dei residenti

L’iter procedurale per l’ammissione prevede il ritiro di una scheda, disponibile presso gli uffici amministrativi della Casa di Riposo, che si compone di tre fogli; la pag. 1 deve essere compilata da chi fa domanda di ingresso, mentre le pagg. 2 e 3 vanno fatte compilare al medico curante. La presentazione del modulo non comporta nessun impegno economico ed è tesa esclusivamente alla valutazione dell’idoneità all’ammissione nella struttura.

La modulistica così compilata sarà valutata dal consulente geriatra preposto che potrà eventualmente anche decidere per una successiva visita. Successivamente, verificate l’idoneità all’ingresso e la disponibilità della stanza e del posto letto, il richiedente sarà ammesso nella struttura, previa compilazione della pratica definitiva “domanda di ammissione”, con assunzione della garanzia fideiussoria da parte del familiare obbligato per legge.

Documenti da presentare all’atto dell’ammissione:

- Compilazione della domanda di ammissione, su apposito modulo presso gli Uffici dell’Ente, con sottoscrizione dell’impegno fideiussorio;
- Ricevuta versamento della cauzione

ASP n. 2 della Provincia di Teramo Casa di Riposo S. Rita - Atri

- Carta di Identità dell'ospite
- Tessera del Servizio Sanitario Nazionale
- Tesserino di esenzione ticket (se in possesso)
- Cartelle Cliniche e/o dimissioni ospedaliere (eventuali)
- Cure mediche e diete particolari in corso
- Copia attestato di invalidità civile (per i possessori)

La Casa di Riposo, tramite il gestore del servizio svolge, se richiesto, il servizio di acquisto medicinali occorrenti agli ospiti. In tal caso, all'atto dell'ammissione, il richiedente o familiari autorizzeranno, **per iscritto, nella domanda di ammissione**, all'acquisto di farmaci eventualmente occorrenti.

Il resoconto dei farmaci sarà presentato con cadenza annuale e porterà il riepilogo dell'anno precedente.

Una particolare procedura viene seguita nel caso di assistenza od integrazione della retta da parte del Comune di Residenza o di altro Ente.

Preparazione della Camera

Prima dell'ingresso dell'ospite, la camera viene opportunamente preparata.

Vengono lavate le tende e le coperte, puliti a fondo materassi e cuscini, poltrone ed armadi, apparecchi ed accessori del bagno.

Si provvede quindi alla sanificazione mediante opportuna apparecchiatura, per eliminare odori residui e permettere all'ambiente di rispondere alle più rigorose norme di igiene vigenti in materia.

A questo punto la stanza, in perfetto stato di pulizia, viene consegnata al nuovo ospite.

Questi, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire mobili, quadri ed altro a Lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale si comporterà in modo che l'ospite abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa Sua.

Vita nella Residenza

Il personale segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ospiti ed evitare l'isolamento.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Lo accompagna all'interno della Casa e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

I medici eseguono una accurata visita del nuovo Ospite, compilano la cartella clinica, la scheda terapeutica, eventuali prescrizioni fisioterapiche, ed impartiscono le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie da adottare.

Il personale infermieristico in presenza di diete particolari fa in modo che il servizio mensa recepisca le opportune disposizioni.

E' prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera, su richiesta dell'ospite stesso o dei loro parenti o su disposizione dell'Amministrazione e dei Sanitari della struttura.

Figure Responsabili

- ❖ Presidente società, ente o cooperativa di gestione del servizio
- ❖ Personale delegato dal presidente di cui sopra

Altre Figure

Nella struttura sono presenti le seguenti altre figure:

- Medico - Specialista Geriatra - (consulente)
- Infermieri
- Operatrici Socio Sanitarie
- Operatrici Socio Assistenziali
- Personale diverso addetto ai vari servizi

SEZIONE II

I SERVIZI OFFERTI

- ✓ **SERVIZIO CONSULENZA MEDICO-GERIATRICA**
- ✓ **SERVIZIO INFERNIERISTICO**
- ✓ **SERVIZIO FISIOTERAPICO**
- ✓ **SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE**
- ✓ **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE**
- ✓ **SERVIZIO RELIGIOSO**
- ✓ **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**
- ✓ **SERVIZIO NAVETTA**
- ✓ **SERVIZIO LAVANDERIA**
- ✓ **SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERA**

I servizi: infermieristici, assistenza, lavanderia, pulizia e animazione (eventuale), sono affidati alla Cooperativa Sociale.

Servizio Medico

La Casa di Riposo “S. Rita”, garantisce l’assistenza di un medico Specialista Geriatra, presente in struttura, a cadenza settimanale, reperibilità nei giorni festivi e al bisogno. Sono possibili deroghe a tali orari in base alle esigenze connesse al servizio ed alle esigenze della struttura o dei singoli professionisti. Oltre al suddetto sanitario, hanno accesso nella struttura, i medici di base presenti al bisogno.

Nelle ore notturne il servizio è garantito dalla Guardia Medica e dal 118 per le urgenze/emergenze.

Il Consulente Geriatra, esegue la visita d’ingresso all’Ospite, stilando la cartella clinica insieme alle altre figure professionali, inoltre esegue visite mediche su segnalazione del personale infermieristico; è compito dei sanitari redigere, ove richiesto, protocolli dietetici per soggetti portatori di patologie metaboliche. Il medico e gli infermieri, si relazionano con i colleghi dell’Ospedale Civile di Atri, sia per programmare visite specialistiche, sia per indagini diagnostico-strumentali, sia per informazioni su ospiti ricoverati per patologie acute.

Servizio Infermieristico

Viene garantita la presenza infermieristica 7 ore su 24.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale Medico, e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Consulente Geriatra e al Medico Curante sullo stato di salute degli anziani.

Più precisamente svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- misurazione periodica della pressione;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell’imboccamento o ausilio all’alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro ecc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana dei parametri vitali in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;
- disinfezione e sterilizzazione del materiale per l’assistenza diretta del malato;

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

- controllo della corretta pulizia, ventilazione, illuminazione e riscaldamento dei locali nei reparti;
- accompagnamento in ospedale degli ospiti in caso di emergenza;
- tutte le restanti mansioni prescritte dalla normativa vigente.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'idonea documentazione sanitaria per ogni Ospite.

Servizio Assistenza di Base

Il personale di assistenza, esegue tutte le operazioni igieniche necessarie per un minimo di tre volte al dì ed almeno un bagno settimanale, aiuta l'ospite a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione.

L'Anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Servizio Religioso

Nella struttura si trovano una Cappella ubicata al piano seminterrato della struttura che rimane aperta tutto il giorno.

La celebrazione della S. Messa avviene periodicamente nelle date comunicate dal parroco, tali date sono comunicate agli ospiti mediante avvisi apposti all'interno della casa di riposo.

Servizio Trasporto

La Struttura offre il servizio di trasporto degli ospiti, sia per visite specialistiche presso le strutture ASL, sia per esigenze personali, sia per altre necessità avvalendosi di ambulanze e all'occorrenza del personale assistenziale. Tale servizio è a carico dell'ospite e sarà conteggiato in occasione del resoconto spese annuale.

Servizio Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali degli ospiti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo Casa di Riposo S. Rita - Atri

E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione. Tale etichettatura è effettuata dagli addetti all'atto dell'ingresso dell'ospite presso la struttura, è pertanto essenziale che gli stessi siano immediatamente consegnati al reparto lavanderia che provvederà alla loro sistemazione negli armadi dopo averli contrassegnati.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- * la biancheria personale
- * la biancheria piana
- * la biancheria particolarmente sporca

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone.

Il servizio di lavaggio biancheria personale è compreso nella retta.

Altre Attività

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, e degli ausili ecc.

Gli Ospiti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne, e alle segnalazioni per il medico;
- alla sorveglianza degli ospiti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena è affidata al Gestore del servizio, con la supervisione e il controllo da parte dell'affidatario.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli ospiti sia in regime normale che dietetico.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'anziano, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Il servizio di refezione viene effettuato con il seguente orario:

colazione	ore 8:00	refettori di piano
pranzo	ore 12:00	refettori di piano
cena	ore 18:00	refettori di piano

Pulizia

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. la *pulizia continuativa ordinaria*, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisce alle aree di degenza, o ai servizi.
2. la *pulizia di risanamento* (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), che consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in maniera tale da:
 - ◊ eliminare i germi dall'ambiente;
 - ◊ eliminare in modo completo lo sporco;
 - ◊ mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose.
3. la pulizia straordinaria viene compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Ospiti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

La Direzione della Struttura

Il Gestore del Servizio si occupa in sintesi di:

- coordinare e dirigere il funzionamento dei vari servizi della struttura;
- è responsabile della regolarità gestionale, speditezza amministrativa ed economicità di gestione con riferimento al rapporto costi-benefici. Allo stesso, nell'ambito della propria figura professionale, compete inoltre tutte le operazioni amministrative occorrenti;
- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento degli ospiti, che di rispetto delle necessità economiche di gestione;
- gestire gli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, e del rispetto delle normative;
- curare il lavoro di promozione e offerta dei servizi e dei posti letto, in modo da raggiungere e mantenere l'obiettivo della piena occupazione;

I Servizi Amministrativi

I *servizi amministrativi* vengono svolti da personale del soggetto affidatario.

Centralino - Portineria

Presso la struttura è attivo un servizio di portineria; è compito dell'operatore preposto dissuadere dalle uscite gli Ospiti non autorizzati, aggiornare puntualmente il registro di uscita degli stessi e il registro di ingresso dei visitatori ed, informare tempestivamente i servizi di emergenza (Polizia, Carabinieri) qualora l'anziano non faccia ritorno.

La portineria rappresenta inoltre il momento non solo di transito, ma anche di riferimento per alcuni elementari bisogni o informazioni.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza.

Il servizio di portineria è attivo dalle 8:00 alle 18:00.

Sistema informativo: Giornali e Televisione

Nelle sale soggiorno della Struttura sono presenti televisori a disposizione degli ospiti. Qualora gli anziani lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella rispettiva camera purché siano di piccole dimensioni e con il marchio CEE.

Associazioni di volontariato

All'interno della struttura sono spesso presenti Associazioni di volontariato per l'intrattenimento degli ospiti.

Servizio Mortuario

La procedura seguita in caso di decesso di un ospite della struttura è la seguente: l'infermiere o le assistenti in turno informano immediatamente i parenti o i conoscenti di riferimento. Il medico curante o la guardia medica constatano il decesso e completano la documentazione necessaria.

Dopo la constatazione del decesso la salma viene portata in apposito locale.

Se i familiari lo desiderano viene celebrata una messa e benedetta la salma.

La cerimonia funebre viene organizzata a cura e spese dai familiari.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari o, se il deceduto non ha parenti ed è sprovvisto di mezzi economici, del Comune di provenienza.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

SEZIONE IV

TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

L'Anziano Ospite: Informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Casa di Riposo Santa Rita ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'ospite della struttura, il riconoscimento del diritto ad essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di cittadino-persona.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dello stesso, dei suoi familiari e del personale addetto.

Presenza dei familiari

I Familiari ed Amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante le prestazioni d'igiene e assistenza e la pulizia delle stesse.

L'ingresso dei familiari è consentito dalle ore **9.30** alle ore **11.30** e dalle ore **14.30** alle ore **17.30**, sono possibili deroghe a suddetto orario, previa autorizzazione dell'amministrazione della struttura.

Pratiche amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia beni e denaro

Gli Ospiti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro se non per le necessità quotidiane. La Struttura custodisce gratuitamente beni e denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e si impegna ad amministrare oculatamente e secondo la procedura concordata le somme occorrenti per le piccole spese degli ospiti. Ogni disponibilità viene registrata in una scheda nominativa dove vengono annotati prelievi e versamenti, mentre i beni sono riposti in una busta o scatola con il nome dell'ospite proprietario e custoditi nella cassaforte della Casa di Riposo fino alla richiesta di restituzione dagli ospiti stessi o dagli aventi diritto.

Il fumo e alcool

Ai visitatori è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura; questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e di quella degli anziani. Gli Ospiti devono evitare di fumare all'interno delle proprie stanze e in tutti i luoghi in cui ciò può recare disturbi e ledere la libertà degli altri.

Al personale operante presso la struttura è assolutamente vietato fumare.

È inoltre vietato l'uso di alcool all'interno della struttura. In caso di inosservanza di tale divieto il gestore del servizio si riserva di disporre l'immediata dimissione dell'ospite trasgressore.

Orari destinati al riposo

Gli Ospiti, il Personale e i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Ospiti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Casa di Riposo garantisce assistenza e vigilanza agli Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli Ospiti possono uscire liberamente dalla Struttura (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) comunicando al portiere o in sua assenza al personale in servizio, l'ora di uscita e di rientro. Il rientro in struttura deve comunque avvenire entro le ore 21:30 salvo eccezioni che devono essere preventivamente autorizzati dal gestore del servizio. Alle ore 22:00, in occasione del cambio turno, si procederà alla chiusura dei portoni di ingresso. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa di Riposo danni conseguenti all'esercizio delle azioni personali ed individuali sia all'interno che all'esterno della stessa.

Ingressi/dimissioni/trasferimenti

Per le modalità di ingresso si rimanda a quanto riportato nell'apposito paragrafo.

Le dimissioni possono avvenire:

- per disdetta scritta dell'ospite o del familiare indirizzata al gestore della Casa di Riposo.
- per disdetta scritta del gestore della Casa di Riposo inviata all'ospite o al familiare di riferimento con un preavviso di almeno 30 giorni.

La Direzione si riserva il diritto di allontanare l'utente, anche senza preavviso, qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte, sia moroso nei pagamenti delle rette e dei servizi.

Le dimissioni possono essere disposte in accordo con il gestore per esigenze di carattere personale o familiare o in caso di ospedalizzazione disposta dal sanitario.

Trasferimenti presso altra Struttura di Cura avverranno in accordo con il gestore e saranno accompagnati dalla relativa documentazione.

Estratti periodici

Periodicamente e comunque entro i primi sei mesi dell'anno, la Casa di Riposo provvede ad emettere gli estratti contabili dell'anno precedente di ciascun ospite. Tali estratti si compongono di un riepilogo spese sostenute per conto dell'ospite e di un riepilogo rette dovute e riscosse. In base a tali estratti contabili viene richiesto il pagamento del saldo a debito agli ospiti stessi o agli obbligati da contratto o, in caso di saldo a credito si provvederà a scalare lo stesso dalle rette e spese successive o al suo rimborso in caso di dimissione/decesso dell'ospite. L'ospite o l'obbligato al pagamento possono comunque richiedere estratti contabili in ogni momento qualora se ne ravvisi la necessità.

Consigli

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli ospiti, gli stessi, i loro familiari e i volontari possono fornire consigli, segnalare eventi ed episodi o formulare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate del gestore della struttura.

Richiesta delle informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, ecc.. possono essere richieste presso l'Ufficio Amministrativo al tel. 085/87232.

Privacy

La Casa di Riposo S. Rita nel rispetto della attuale normativa sul trattamento dei dati sensibili, applica le norme previste dal D.Lgs n° 196/2003.

In particolare, all'atto dell'ammissione presso la Struttura, all'ospite, ovvero al familiare e/o tutore che ne chiede l'accogliimento presso la Casa di Riposo viene richiesto il consenso informato, ai sensi del D.Lgs n° 196/2003, sia per il trattamento di dati comuni strettamente necessari per le attività amministrative, sia per il trattamento dei dati sensibili.

Al riguardo deve precisarsi che la struttura si è dotata del previsto Documento Programmatico sulla Sicurezza, redatto in base alle disposizioni del disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza del Codice in materia di protezione dei dati personali (art. 34 Allegato B, regola 19, del D.Lgs 30 giugno 2003, n.196).

Meccanismi di Tutela e Verifica

La Casa di Riposo garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Ufficio preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all’Ufficio Amministrativo.

Funzioni

L’Ufficio Amministrativo provvede a dare all’ospite/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile e agevole soluzione o definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi al gestore del servizio che, raccolte informazioni in merito, si attiva per definire il reclamo coinvolgendo i servizi aziendali competenti. L’Ospite/Familiare riceverà risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti.

Modalità di presentazione del reclamo

Gli ospiti o loro familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l’Ufficio Amministrativo.
- oppure tramite colloquio con il delegato dal Presidente della società, ente o cooperativa di gestione del servizio.

Per ogni cosa non espressamente prevista nella presente Carta dei Servizi si rimanda al contratto della Casa di Riposo, alla prassi consolidata e alla normativa vigente.

SEZIONE V

NOTIZIE UTILI

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Numeri utili

Uffici

Telefono	085/87232
Fax	085/87291
E-mail	santa.rita@alice.it
Pec	casaripososantarita@pec.it

Come Raggiungere la Residenza



Orari

Portineria

Il servizio di portineria viene garantito tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00.

Ufficio Amministrativo

Orario di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Tel. 085/87232 – Fax 085/87291

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Rette

Ospiti AUTOSUFFICIENTI

Descrizione	Retta mensile
Camera singola con bagno annesso	Euro 1.245,00
Camera doppia con bagno annesso	Euro 1.095,00
Camera tripla con bagno annesso	Euro 995,00

Ospiti PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI

Descrizione	Retta mensile
Camera singola con bagno annesso	Euro 1.390,00
Camera doppia con bagno annesso	Euro 1.235,00
Camera tripla con bagno annesso	Euro 1.125,00

Ospiti AUTOSUFFICIENTI

Descrizione	Retta giornaliera
Camera singola con bagno annesso	Euro 41,50
Camera doppia con bagno annesso	Euro 36,50
Camera tripla con bagno annesso	Euro 33,17

Ospiti PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI

Descrizione	Retta giornaliera
Camera singola con bagno annesso	Euro 46,33
Camera doppia con bagno annesso	Euro 41,17
Camera tripla con bagno annesso	Euro 37,50

ASP n. 2 della Provincia di Teramo
Casa di Riposo S. Rita - Atri

Sommario

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE	3
LINEE GUIDA	4
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	8
<i>Ammissione e ingresso dei residenti</i>	8
<i>Preparazione della camera</i>	9
<i>Vita nella Residenza</i>	9
<i>Figure Responsabili della struttura.....</i>	10
SEZIONE II – I SERVIZI OFFERTI	11
<i>Servizio Consulenza Medico-Geriatrica.....</i>	12
<i>Servizio Infermieristico</i>	12
<i>Servizio Assistenza di base.....</i>	13
<i>Servizio Religioso</i>	13
<i>Servizio di Animazione.....</i>	13
<i>Servizio Trasporto.....</i>	13
<i>Servizio Lavanderia</i>	13
<i>Servizio di Barbiere e Parrucchiere.....</i>	14
<i>Ristorazione</i>	15
<i>Pulizie</i>	15
<i>La Direzione della struttura.....</i>	15
<i>I servizi amministrativi.....</i>	16
<i>Centralino Portineria</i>	16
<i>Sistemi informativi – Giornali e televisione.....</i>	16
<i>Associazioni di volontariato</i>	17
<i>Servizio mortuario</i>	17
SEZIONE III – TUTELA DEI DIRITTI E ACOGLIENZA.....	18
<i>L'Anziano Ospite: Informazioni, Diritti e Doveri.....</i>	19
<i>Meccanismi di Tutela e Verifica.</i>	21
SEZIONE IV – NOTIZIE UTILI	23
<i>Numeri Utili</i>	24
<i>Come raggiungere la Residenza.</i>	24
<i>Orari</i>	25
<i>Rette</i>	26

