



Comune di Rapone

(Provincia di Potenza)

SETTORE TECNICO

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA “CASA DI RIPOSO PER ANZIANI” DI RAPONE



Tav. 03

CARTA DEI SERVIZI (Linee Essenziali)



Comune di Rapone

(Provincia di Potenza)

SETTORE TECNICO

Sommario

CARTA DEI SERVIZI (Linee Essenziali) CASA DI RIPOSO PER ANZIANI	2
Premessa	2
CENNI STORICI E PRESENTAZIONE	2
DOVE SIAMO	3
MEZZI DI TRASPORTO	3
LA MISSION	3
I VALORI	4
LA STRUTTURA	6
SERVIZI OFFERTI	6
SERVIZIO DI FARMACIA	8
SERVIZIO SOCIO- ASSISTENZIALE	8
SERVIZIO RIABILITATIVO/EDUCATIVO	8
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	9
SERVIZIO DI GUARDAROBA	9
SERVIZIO DI PULIZIA	9
SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERA/ ESTETISTA	9
SERVIZI VARI	10
MANUTENZIONE TECNICA E SICUREZZA	10
ASSISTENZA SPIRITUALE	10
SERVIZI AMMINISTRATIVI	10
SERVIZIO DI COORDINAMENTO	10
MODALITÀ DI ACCESSO	11
DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'AMMISSIONE	12
COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI	12
TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI	12
RECLAMI	13
COMITATO DEI PARENTI	13
STANDARD DI QUALITÀ	13
LE RETTE	14
ALLEGATO n° 1	15
ALLEGATO n° 2	16

CARTA DEI SERVIZI (Linee Essenziali) CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

Premessa

Nel tentativo di offrire risposte adeguate alle crescenti esigenze dell'anziano, la "Casa di Riposo per Anziani" di Rapone (di seguito Casa di Riposo) concepisce ed eroga il servizio assistenziale, cercando di non perdere mai di vista la ricerca del compromesso ideale tra due funzionalità spesso a confronto: la persona e la struttura.

La Casa di Riposo si propone di modellare i processi di erogazione di un servizio programmato, efficiente ed altamente qualificato sui bisogni degli ospiti.

L'assistenza all'anziano, in quanto prima di tutto persona, deve porsi come obiettivo di tutta l'attività assistenziale.

Per questo si è cercato di creare un ambiente nel quale si respira aria di "famiglia" e non di istituzione di tipo ospedaliero.

All'interno della struttura, per garantire dignità alle persone, si è cercato di affiancare a quella che viene tradizionalmente considerata la competenza tecnica di ogni professione (alla quale ovviamente non possiamo mai rinunciare), quella che definiamo competenza etica: l'attenzione cioè a garantire sempre alla persona il più alto livello di dignità possibile. La competenza etica è ciò che porta il personale alla radice del senso ultimo del suo lavoro, è ciò che costruisce il senso di responsabilità dentro la professione. Per questo è stato redatto il "Codice etico" al quale tutto il personale deve fare riferimento.

Acquisendo fiducia nell'operatore, l'anziano prende coscienza del proprio esistere, diventa egli stesso propositivo e attraverso il meccanismo dell'autoattivazione funge da stimolo per gli altri anziani. Ciò si realizza attraverso un'attività di animazione programmata, finalizzata e ripetuta nel tempo, dove per animare si intende "dar vita", restituire e infondere il senso della quotidianità e non solo proporre sporadicamente iniziative di socializzazione.

L'animazione, secondo questa visione globale comporta il coinvolgimento di tutte le figure professionali che a diverso titolo operano a favore dell'anziano per indurre nello stesso quell'atteggiamento positivo di rispetto della sua persona, della sua dignità e dei suoi tempi, indispensabile per il recupero e la valorizzazione delle capacità residue del soggetto.

CENNI STORICI E PRESENTAZIONE

La costruzione della struttura risale agli anni 80 e nasce con destinazione a casa di riposo. E' stata poi oggetto di alcune varianti e di successive fasi di abbandono, che hanno portato la struttura ad uno stallo sia di tipo costruttivo che funzionale.

Successivamente il Comune di Rapone, intercettando finanziamenti pubblici, ha attivato varie iniziative per portare a conclusione i lavori del compendio immobiliare di che trattasi, dotando di nuova linfa ed adeguata contestualizzazione tipologica, ad una struttura di tipo ricettivo, che favorevolmente potrebbe incidere sulla richiesta endemica di spazi ed aree adeguate all'accoglienza

di segmenti svantaggiati della collettività locale e dei suoi immediati contesti, in continuo aumento e sempre più soggetta ad abbandono.

La messa a regime di una struttura per la collettività quale è quella per la dimora di persone anziane, non può limitarsi soltanto ad un problema applicativo ed interpretativo di norme tecniche, o ad un mero gioco composito, ma deve necessariamente coinvolgere un numero complesso di fattori eterogenei.

Uno degli obiettivi principali è, dunque, fermi restando i vincoli dimensionali e normativi, nonché le caratteristiche dimensionali del corpo di fabbrica preesistente, quello di concepire non già dei contenitori quanto piuttosto degli ambiti che potessero sintetizzarsi nella generale richiesta di spazi-luoghi, e non di spazi-funzione, per la ricettività.

La gestione del servizio avviene in regime di concessione.

DOVE SIAMO

La “Casa di Riposo per Anziani” è ubicata nel centro di Rapone (PZ), in Via del Turismo, ed è facilmente raggiungibile seguendo la segnaletica stradale.

La struttura dispone di un ampio parcheggio per i visitatori situato all’ingresso.

L’area su cui risiede il fabbricato in parola, catastalmente inquadrabile al foglio 19 particelle 47-48, è posto alle porte del centro abitato di Rapone in posizione dominante rispetto al paese, di cui riguarda lo *sky line* disegnato dalla sagoma tortuosa dell’impianto originario cittadino, ed è raggiungibile per mezzo della S. P. 41.

L’abitato del comune di Rapone è situato a ca. 830 mt. s.l.m. e domina la sponda valliva sinistra del fiume Ofanto, che geograficamente e morfologicamente divide la Basilicata dalla Campania. In effetti il centro lucano dista pochi chilometri da Calitri (AV) e si trova al centro di una serie di comuni della Provincia di Potenza, tra cui Ruvo del Monte, San Fele, Pescopagano, Castelgrande. La comunità conta poco più di 1.000 abitanti di cui ca. il 25% è rappresentato da popolazione anziana compresa tra una fascia di età tra i 65 e gli 85 anni. Come del resto buona parte delle comunità locali del meridione, lo spopolamento e la preponderanza di persone di una certa età ha contribuito alla definizione di elementi di forte disagio sociale all’interno delle piccole comunità locali. Elementi questi oltremodo acuiti dalla mancanza strutturale di persone e/o personale addetto alla tutela dei nostri cari anziani.

Tali elementi ostativi sono amplificati anche dalla mancanza in un largo raggio di territorio a cavallo tra la Campania e la Basilicata, di strutture predisposte all’accoglienza di soggetti svantaggiati della terza età, che in molti casi hanno una ridotta autonomia o addirittura una completa disabilità. Dai dati rilevati e dalla potenzialità che il manufatto assomma, si evince pertanto che il complesso succitato risulta per caratteristiche funzionali e strutturali, adeguato allo svolgimento delle attività di carattere socio-assistenziale, in considerazione anche della collocazione del complesso in un contesto territoriale privo di strutture analoghe facilitato anche dai collegamenti diretti con il centro urbano cittadino.

MEZZI DI TRASPORTO

La Casa di Riposo è situata in posizione strategica e facilmente raggiungibile, in zona centrale a pochi metri dalla fermata dei pullman.

LA MISSION

La Casa di Riposo è impegnata ad essere protagonista nella rete dei servizi sociali collaborando strettamente con i servizi territoriali.

Si dedica a soddisfare i bisogni collettivi delle persone anziane, in particolare anziani autosufficienti in condizioni di disagio residenti nel territorio, con una offerta di servizi tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità e di un minor costo per i cittadini.

Obiettivo della Struttura è il mantenimento e/o il recupero delle migliori condizioni di salute dell'ospite, in un contesto efficiente e libero di relazioni sia all'interno che con la comunità esterna.

Tutto il personale della Casa di Riposo è in prima linea nella ricerca del continuo miglioramento della qualità della vita delle persone anziane e nello sforzo di miglioramento dell'ambiente nel quale si trovano a vivere.

La struttura vuole offrire un clima familiare, per sollevare dalle sofferenze fisiche, morali e spirituali, le persone assistite e i loro familiari, nel rispetto del proprio credo religioso, razza, lingua, evitando ogni tipo di discriminazione.

Il servizio è volto al mantenimento e al recupero di tutte le capacità residue individuali dei singoli ospiti, anche attraverso l'offerta di attività ricreative/animative e riabilitative.

Il servizio lavora in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia per garantire la massima continuità tra la vita dell'anziano prima e dopo l'ingresso in struttura.

I VALORI

I valori ai quali ci ispiriamo nell'erogazione dei servizi sono:

Tutela della dignità, libertà e riservatezza personali.

I servizi erogati dalla struttura si attengono al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contestualmente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio che degli utenti e delle loro famiglie. In particolare, attraverso l'osservanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dal D.Lgs. 196/2003 (privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute e altri dati personali la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona o influenzare il trattamento della stessa.

Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità, nella struttura e nelle relazioni con la famiglia di origine o con la rete amicale e di vicinato di provenienza.

Lo scopo principale del nostro servizio è quello di garantire il benessere della persona quale reale situazione di equilibrio psico-fisico e relazionale/sociale. Gli interventi posti in essere, sono incentrati sulla finalità di garantire alla persona di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia funzionale personale e di recuperarla a fronte di eventi invalidanti, tenendo presente che la relazione di cura implica dare sostegno effettivo alla persona in stato di bisogno, riconoscendo e favorendo la relazione intercorrente tra destinatario di "cure" e di chi si occupa di "curare". Inoltre, la struttura si propone di sostenere la persona nella conservazione delle relazioni sociali ed affettive preesistenti l'ingresso in residenza (con la famiglia di origine, con il vicinato, con amici ecc.) e nell'istaurarsi di nuove relazioni all'interno della struttura stessa. Tutte le figure professionali si preoccupano di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione della persona.

Eguaglianza e non discriminazione in base a condizioni psicofisiche, a opinioni politiche, a convinzioni religiose, a sesso e razza.

Questo principio va inteso come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e rispetto delle specificità individuali.

La struttura garantisce uguaglianza di trattamento nel rispetto dei bisogni specifici dell'anziano,

secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

La valutazione dei bisogni dell'anziano si concretizza all'interno dell'Unità Operativa Interna in accordo con le indicazioni o del medico curante o del medico specialista, attraverso programmi terapeutici individuali e di gruppo che hanno valenza sanitaria, assistenziale, sociale e riabilitativa, finalizzati al potenziamento del livello di autonomia, recupero funzionale e cura per garantire la migliore qualità di vita agli anziani ospiti.

Partecipazione

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. Per questo ogni ospite o suo familiare può segnalare eventuali disservizi o presentare suggerimenti ed osservazioni.

Coinvolgimento

Viene garantita la partecipazione dell'ospite alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Abbiamo fatto nostro tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'anziano ed i suoi familiari nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, cercando in tal modo di stabilire tra noi e gli ospiti un rapporto di crescita reciproca. Inoltre periodicamente tramite somministrazione di un questionario di soddisfazione ed al bisogno tramite la gestione reclami, abbiamo inteso instaurare un filo diretto con gli ospiti e con i familiari per permettere loro di segnalarci in maniera continuativa le aree di miglioramento del nostro servizio.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scelta, ove ne sussistano le capacità, e deve essere chiamato a pronunciarsi in prima persona sugli interventi e sul gradimento degli stessi. La struttura, a tale scopo prevede di coinvolgere direttamente l'utente, e di informarlo sulle motivazioni sottostanti alle azioni e agli interventi e di sostenerlo nei processi di formazione della volontà, garantendo la scelta libera e favorendo il diritto all'autodeterminazione della persona.

Per le persone che palesano dei deficit cognitivi, l'esercizio del diritto di scelta verrà svolto con l'assistenza di persone di sostegno (tutore, curatore, familiari, parenti, ecc.)

La libertà di scelta riguarda anche la possibilità dell'utente di pronunciarsi in merito a delle scelte terapeutiche e di assistenza, nei limiti definiti dalle norme in vigore nel nostro ordinamento.

Continuità

A tutti gli anziani è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Efficacia ed efficienza

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi al fine di armonizzare l'efficienza dei servizi, il miglioramento continuo delle condizioni igienico-sanitarie, la qualità della vita con il contenimento dei costi e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse.

Inoltre, la struttura verifica costantemente che il perseguimento delle proprie finalità avvenga in base al migliore e più razionale utilizzo delle risorse disponibili, evitando sprechi e contenendo al massimo i costi di produzione e di erogazione.

Trasparenza

La Casa di Riposo garantisce la trasparenza della propria attività gestionale e amministrativa attraverso la possibilità di visionare e di avere copie di atti, la chiarezza e la tempestività dell'informazione.

L'informazione è garantita fin dal momento della richiesta di ricovero.

LA STRUTTURA

La struttura si trova in una posizione favorevole, in quanto adiacente ad abitazioni private e a servizi pubblici (Uffici Comunali, Ufficio postale, Istituti Bancari e punti di vendita commerciali), che facilitano le relazioni sociali.

La "Casa di Riposo per Anziani" si sviluppa su tre piani, per una disponibilità di n. 25 (venticinque) posti letto, le stanze da letto singole sono 5 (cinque) e quelle a due letti sono 10 (dieci). Ogni stanza è dotata di servizi igienici.

Al piano seminterrato vi è la sala da pranzo, la cucina, un soggiorno con televisore per attività di svago e destinata all'animazione degli ospiti (utilizzata anche come centro diurno), locale lavanderia e stireria. Servizi igienici collettivi e uffici amministrativi.

Le camere degli ospiti si trovano al piano primo (2 singole e 5 doppie), dove è anche situato l'ambulatorio medico, e secondo piano (3 singole e 5 doppie).

Al piano seminterrato, come detto, si trova una Cucina centralizzata con annessa dispensa da destinarsi al servizio di mensa per gli ospiti del presidio, esteso al servizio domiciliare e ad utenti esterni residenti nel territorio comunale.

La cucina centralizzata è destinata alla preparazione delle giornate alimentari per gli ospiti del presidio e alla preparazione dei pasti domiciliari.

La struttura è circondata da una superficie esterna nella quale trovano spazio panche, aiuole fiorite, per stimolare la vita all'aperto degli ospiti.

Le aree esterne, prive di barriere architettoniche, sono aperte al pubblico.

Per favorire gli incontri con la comunità di Rapone e avvicinare i piccoli agli anziani potranno essere installati dei giochi per bambini.

La Casa di Riposo è dotata di ampio parcheggio scoperto.

Il Centro Diurno, in base alla programmazione, ha la capienza massima di ospiti in base agli spazi a disposizione.

SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA SANITARIA:

Il medico

L'assistenza medica generica viene garantita dal Medico di Medicina Generale che opera secondo le modalità stabilite dalla normativa nazionale e regionale. Inoltre il Medico è presente in struttura un giorno alla settimana per 2 ore.

Il Medico esplica nei confronti degli assistiti ad esso affidati compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi di consulenze specialistiche ed esami di diagnosi strumentale.

Le attività del Medico di Medicina Generale comprendono:

Colloquio iniziale con l'Ospite ed i suoi Familiari finalizzato alla raccolta dei dati anamnestici e contestuale esame obiettivo delle condizioni dell'ospite al momento dell'ingresso;

Disposizione di accertamenti specifici entro il successivo mese di permanenza nella struttura nel caso in cui l'Ospite non abbia una documentazione completa e aggiornata (anteriore ai tre mesi precedenti) con sé all'ingresso:

Assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico durante la permanenza nella struttura (visite mediche, prescrizione di accertamenti diagnostici, impostazione della terapia, prescrizione di farmaci, etc.);

Compilazione e conservazione della documentazione sanitaria;

Partecipazione alla UOI (Unità Operativa Interna) o all'Equipe in sede di decisione di elaborazione

ei Piani Assistenziali Individualizzati e di verifica della situazione clinica e sociale dell'Ospite;
Collaborazione con le altre figure professionali presenti nella struttura;
Contatti con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sulla stato di salute dello stesso e sui programmi assistenziali riabilitativi in atto.

Gli ospiti che usufruiscono del soggiorno temporaneo mantengono il proprio medico curante.

Su richiesta del medico di medicina generale potranno essere organizzati appuntamenti presso i competenti servizi locali per effettuare delle visite specialistiche e/o esami clinici e strumentali, la cui spesa verrà imputata all'ospite, come pure il trasporto necessario per il raggiungimento dell'ambulatorio, qualora i familiari non si rendano disponibili ad occuparsene in prima persona. Inoltre il medico partecipa alla redazione dei programmi terapeutici e riabilitativi dei singoli ospiti. Il medico riceve i familiari, previo appuntamento telefonico, nel seguente orario:

giorno _____ dalle ore _____ alle ore _____

L'infermiere

L'infermiere presta servizio tutti i giorni, con il seguente orario _____ al mattino, e _____ al pomeriggio.

Dalle _____ alle _____ e dalle _____ alle _____ non vi è la presenza in Struttura dell'Infermiere, ma è garantita la reperibilità telefonica da parte del personale infermieristico della Casa di Riposo, che su necessità può raggiungere la struttura per dare l'assistenza necessaria.

L'attività infermieristica comprende le seguenti prestazioni:

- Assistenza ai medici relativamente alle visite mediche;
- Azioni di sorveglianza sanitaria: rilevazione temperatura, peso, pressione arteriosa, raccolta referti organici per relative analisi di laboratorio, controllo periodico delle visite mediche specialistiche e degli esami specialistici esterni, comunicazione diete;

Prescrizioni sanitarie al Personale della struttura

Interventi di tipo terapeutico: programmazione periodica delle terapie farmacologiche e somministrazione dei farmaci, medicazioni, cateteri ed altri interventi terapeutici di tipo invasivo e non.

Interventi di tipo organizzativo, monitoraggio di situazioni critiche nel caso di precedenti segnalazioni di disagio/malessere, richiesta di approvvigionamento delle statistiche relative, archiviazione dei documenti di rilevanza sanitaria.

Cooperazione con gli altri operatori socio-sanitari per il buon fine dei Piani Assistenziali Individualizzati elaborati in seno alla Unità Operativa Interna.

Uno strumento importante e fondamentale per programmare il lavoro delle varie figure professionali è l'Unità Operativa Interna dove il personale si incontra per valutare in modo multidimensionale i bisogni dell'anziano con lo scopo di programmare gli interventi, verificare l'efficienza e l'efficacia per consentire all'anziano di raggiungere il maggior grado di benessere.

Attività specialistiche

Vengono garantiti in Casa di Riposo: i prelievi per esami ed il monitoraggio degli esami.

Altre visite vengono effettuate fuori dalla struttura presso i presidi della ASP.

Qualora gli ospiti, in relazione al loro stato di disabilità, avessero necessità di usufruire di prestazioni di assistenza protesica nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tali esigenze.

Sono garantite inoltre attività specialistiche di logopedia per stimolare delle capacità comunicative e verbali, sia attraverso interventi individuali, sia tramite esperienze di stimolazione cognitiva che possono coinvolgere piccoli gruppi. Il logopedista collabora inoltre con gli operatori socio sanitari e

gli infermieri per quanto concerne l'utilizzo di metodi compensativi (tipo di consistenza della dieta, modalità di somministrazione ed eventuali posture dell'Ospite) per l'assunzione degli alimenti.

SERVIZIO DI FARMACIA

La fornitura dei farmaci e del materiale sanitario è garantita:

per gli ospiti definitivi tramite ricetta medica, dalle farmacie del territorio;

per gli ospiti temporanei dai familiari.

SERVIZIO SOCIO- ASSISTENZIALE

L'assistenza è organizzata in modo da garantire ad ogni anziano tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli operatori socio sanitari, costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono giornalmente presso la "Casa di Riposo" ed il suo sviluppo varia in funzione alle diverse richieste che si verificano nel tempo.

Consapevoli che per le persone è preferibile, per quanto possibile, prendersi cura di sé stesse anziché dipendere da altri nell'organizzare l'assistenza vengono privilegiate le attività che consentono loro di mantenere il più a lungo possibile le capacità residue legate all'autonomia.

Il personale di assistenza nello svolgere le proprie attività, offre all'ospite anche un'opportunità di incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso e lo accompagna, su programmazione, nelle attività di animazione e di riabilitazione svolte dagli altri servizi.

L'attività assistenziale viene garantita nelle 24 ore e prevede:

- mansioni di assistenza igienico sanitaria e cure individuali nel rispetto del mantenimento del più alto livello di autonomia personale e con un percorso di personalizzazione del servizio.

Il Concessionario si fa carico della formazione e dell'aggiornamento permanente degli operatori allo scopo di migliorare qualitativamente l'assistenza.

SERVIZIO RIABILITATIVO/EDUCATIVO

Il servizio attua specifici programmi educativi, riabilitativi e di socializzazione anche nell'ambito dei progetti terapeutici elaborati dall'U.O.I., con obiettivi educativi e relazionali nonché di ripristino e mantenimento di tutte le capacità della persona anziana, in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana.

Il servizio educativo ricreativo ha lo scopo preciso di mantenere vivi gli interessi personali e sociali dell'Ospite. Sono proposte varie attività all'interno della struttura, anche in collaborazione con enti ed associazioni di volontariato e le scuole, quali ad esempio la realizzazione di piccoli lavori manuali, giochi di società, momenti ricreativi con musica e feste. Inoltre la Casa di Riposo si fa promotrice di progetti ed eventi che coinvolgono gli attori del sistema socio-educativo del territorio con il contributo di tutte le figure professionali. L'intento è di valorizzare l'esperienza e il patrimonio culturale dell'anziano per tramandare alle nuove generazioni i valori di un tempo e riscoprire tradizioni e abitudini.

Il servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza del fisioterapista, previa concessione e disponibilità nell'ambito del Servizio Sanitario regionale, che in stretta collaborazione con tutte le figure professionali operanti all'interno dell'UOI ed in particolare con il Medico, esegue laddove necessario un programma di intervento personalizzato per ogni Ospite. Esso può prevedere interventi individuali, quali ad esempio mobilitazione passiva, deambulazione con assistenza, massaggi, riabilitazione post-traumatica o sedute di ginnastica di gruppo. Per lo svolgimento delle attività è

garantita la disponibilità di spazi adeguati ed attrezzature specifiche.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La “Casa di Riposo” attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione, in quanto ritiene che mangiare bene contribuisca notevolmente a migliorare la qualità della vita.

Non a caso la ristorazione per gli anziani svolge il ruolo di rito che scandisce i tempi della giornata e costituisce un momento di particolare interesse non solo sotto il profilo nutrizionale ma soprattutto sotto il profilo psicologico. Si propone la possibilità di scelta giornaliera o settimanale da parte del singolo con apposita scheda personale.

Inoltre, al fine di garantire a tutti gli Ospiti l’apporto calorico adeguato, oltre al menù stagionale con i pasti standard, è attivo un prontuario dietetico informatizzato per offrire delle adeguate alternative nutrizionali ad Ospiti con particolari esigenze alimentari.

La preparazione dei pasti tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane ospitate e delle tradizioni locali.

Il menù viene sottoposto alla valutazione, nel rispetto delle tabelle dietetiche, dal servizio competente dell’Azienda Sanitaria Locale.

Sono previsti menù personalizzati a secondo delle necessità e previa valutazione del Medico di Medicina Generale (intolleranze alimentari, ipoglicemia, celiachia, etc).

I pasti della giornata vengono serviti nei locali pranzo che sono organizzati in base alle esigenze ed all’autonomia delle ospiti.

La giornata alimentare dell’anziano è così organizzata:

Colazione	07.30 - 09.30 in sala, entro le 10.00 in camera
Pranzo	12.00 - 13.00
Merenda/idratazione	15.30 - 16.30
Cena	18.30 - 19.30 in sala, entro le 20.00 in camera

SERVIZIO DI GUARDAROBA

La Casa di Riposo fornisce a tutti gli ospiti la biancheria piana d’uso comune (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglioli etc.) e provvede alla loro sostituzione periodica. Garantisce inoltre i prodotti per l’igiene personale.

Il lavaggio di indumenti personali è assicurato dal servizio lavanderia.

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati interventi straordinari con cadenza settimanale o mensile nel rispetto del piano di pulizia.

SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERA/ ESTETISTA

E’ adibito un locale attrezzato per lo svolgimento, previo appuntamento. Tale servizio è garantito 2 ore alla settimana e dato in concessione esterna. Il servizio esula dal costo retta ed è a carico degli ospiti. Gli ospiti che non vogliono usufruire del servizio interno possono richiedere al personale incaricato di prendere appuntamento con un servizio di parrucchiera esterno.

SERVIZI VARI

Saletta interna con distributori automatici di bevande.

Biblioteca e saletta per ricevimento ospiti al primo livello. Vi si possono trovare ampia selezione di libri e di audiolibri;

Telefono e televisione in stanza su richiesta;

E' inoltre a disposizione degli Ospiti un'ampia gamma di quotidiani e riviste settimanali.

MANUTENZIONE TECNICA E SICUREZZA

La Sede è oggetto, periodicamente, di interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici per garantire il regolare funzionamento dei servizi ed il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

In caso di guasti strutturali, elettrici, idraulici o di altra natura, o in caso di rottura di oggetti ed arredi, viene garantita la manutenzione e l'eventuale sostituzione.

Per attivare la manutenzione è necessario segnalare il guasto al personale di assistenza oppure al Responsabile del servizio. Gli interventi di emergenza sono garantiti 24 ore al giorno.

Possesso e uso di elettrodomestici da parte degli anziani.

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti e d il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, è vietato l'uso nelle stanze di fiamme libere, fornelli o apparecchi a gas.

Fumo

Gli ospiti possono fumare, con le precauzioni necessarie ad escludere il rischio di incendio, solo nello spazio appositamente individuato o negli spazi aperti esterni.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza religiosa si svolge all'interno della struttura, sia attraverso la visita agli Ospiti che con la celebrazione delle funzioni liturgiche. Il servizio religioso è garantito dalla presenza giornaliera con la recita del S. Rosario, e da Sacerdoti della Parrocchia per la celebrazione della Santa Messa ogni sabato mattina e in occasione delle Feste di Precetto.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico al mattino con i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
08.30-13.00	08.30-13.00	08.30-13.00	08.30-13.00	08.30-13.00	09.00-12.00
14.00-17.00	14.00-17.00	14.00-17.00	14.00-17.00	14.00-17.00	

La sede degli uffici amministrativi si trova presso la Casa di Riposo in Via del Turismo – Rapone (Pz) Tel. _____ – Fax _____.

Il personale addetto all'attività amministrativa segue i servizi amministrativi e contabili di segreteria per la Casa di Riposo, E' inoltre garantito un servizio di Segretariato Sociale svolto dall'Assistente Sociale del Comune di Rapone.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Orario settimanale

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
09.00-14.00	09.00-14.00	09.00-14.00	09.00-14.00	09.00-14.00	09.00-14.00

Il coordinatore disciplina l'attività del prendersi cura e quindi il servizio di tutto il personale svolge inoltre attività di segretariato sociale dando istruzione sulle pratiche amministrative a contenuto sociale, compresi tutti gli atti e i documenti concernenti l'ammissione, l'accoglimento, l'inserimento e le dimissioni di ospiti gestisce e verifica in itinere i P.A.I. (Progetti assistenziali individuali) in collaborazione con lo staff di professionisti.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'AMMISSIONE

RICOVERO DEFINITIVO

La "Casa di Riposo per Anziani" ammette nella propria struttura persone di ambo i sessi in condizioni di autosufficienza secondo i seguenti criteri di precedenza:

- cittadini residenti nel Comune di Rapone e cittadini di Rapone ospitati presso altri istituti di riposo e quindi ivi residenti ma desiderosi di ritornare nel comune di origine;
- in subordine sono equiparati ai residenti tutti coloro che pur avendo la residenza altrove hanno familiari entro il terzo grado residenti a Rapone;
- cittadini residenti al di fuori del Comune di Rapone, che non rientrano nelle categorie sopramenzionate.

ACCOGLIENZA TEMPORANEA

La Casa di Riposo è in grado di offrire il servizio di accoglienza temporanea per le persone che necessitano di brevi periodi di ricovero in modo da poter "sollevare" i familiari che assistono a domicilio il proprio caro e che hanno necessità di godere di brevi periodi di "pausa".

Per l'accesso alla Casa è necessario fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale e/o il personale amministrativo per espletare le pratiche di richiesta di accoglimento.

Al momento della presentazione della domanda nel rispetto della trasparenza e della chiarezza, vengono consegnate copia del regolamento interno, della Carta dei servizi e dello stampato contenente le rette stabilite per l'anno di riferimento. Vengono altresì fornite tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione interna alla quale fa seguito una visita alla struttura al fine di poter mettere l'anziano nelle condizioni di scegliere la sistemazione che ritiene più consona alle proprie esigenze.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal Responsabile e riceve un'esauriente informazione sui servizi erogati.

L'accoglienza e la sistemazione logistica devono rispettare le esigenze dell'anziano e la sua dignità, attraverso un periodo d'inserimento con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, inteso come benessere psicofisico-sociale.

Alla formalità d'ingresso seguiranno degli adempimenti sanitari di accoglienza attraverso l'incontro con il medico di medicina generale e con l'infermiere professionale di riferimento, che effettueranno un colloquio informativo ed un esame al fine di raccogliere i dati preliminari sulle condizioni generali del nuovo assistito.

La Casa di Riposo ha facoltà di trasferire l'ospite in una collocazione diversa da quella assegnata

all'atto dell'ingresso, per motivate esigenze di carattere organizzativo, sanitario e sociale.

Ogni anziano deve veder preservata la propria autonomia, favorita l'espressione delle proprie capacità e delle sue scelte e rispettato il diritto alla privacy. E' riconosciuto e mantenuto il ruolo sociale della persona anziana favorendo i suoi legami e relazioni, creando occasioni e programmando attività adatte e stimolanti tanto che non è previsto orari di visite ma l'accesso agli spazi comuni è consentito tutto l'arco della giornata.

Per informazioni riguardanti le richieste d'accoglienza si può contattare il Responsabile del servizio.

DOCUMENTI DA PRESENTARE PER L'AMMISSIONE

Documentazione necessaria per la presentazione della domanda di ammissione:

- certificato di residenza e stato di famiglia in carta semplice o autocertificazione;
- fotocopia della carta d'identità;
- fotocopia del codice fiscale;
- fotocopia tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso);
- fotocopia dei libretti di pensione o del CUD;
- compilazione e sottoscrizione del contratto di ospitalità secondo uno schema che dovrà essere prodotto in gara;
- certificazione da parte del medico di medicina generale, attestante l'attuale quadro clinico ed eventuale terapia di somministrazione da parte dell'ospite;
- consenso al trattamento dei dati personali su modulo predisposto dal Concessionario.

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

La presenza e la collaborazione dei familiari è una componente determinante per la miglior permanenza dell'ospite in struttura.

All'atto dell'inserimento dovrà essere comunicato il nominativo del familiare referente per tutte le informazioni che si dovranno trasmettere. Sarà tale familiare a farsi portavoce a sua volta presso gli altri congiunti dell'ospite per la diffusione delle informazioni di interesse comune.

Ai familiari è chiesta la collaborazione per la gestione del guardaroba dell'ospite secondo le modalità indicate.

I familiari potranno costituire un valido aiuto nella somministrazione delle diete, anche solo evitando di consegnare o di somministrare di propria iniziativa agli ospiti farmaci, o cibi vari.

L'attenzione prestata dal parente deve essere unicamente rivolta al proprio congiunto per non intralciare il lavoro degli operatori e non entrare nella privacy degli altri ospiti. E' inoltre da sottolineare la necessità di mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e rispettoso della riservatezza degli ospiti e del lavoro delle figure professionali.

In caso di eventuali inadempienze da parte di qualche dipendente l'ospite o i suoi familiari sono invitati ad astenersi dall'avanzare diretta contestazione al dipendente stesso e a rivolgersi invece al Responsabile per segnalare il fatto o compilare l'apposito modulo di reclamo (vedi allegato n. 2).

Ai familiari, nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza, dovrà essere consegnata copia del piano assistenziale individualizzato redatto per il loro parente.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela degli utenti. Riteniamo utile indicare una serie di strumenti specifici che la Casa di Riposo adotta per tutelare i diritti degli utenti e dei loro familiari.

RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella Casa.

Queste segnalazioni servono a garantire l'utente sul rispetto dei suoi diritti e alla struttura per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Qualora l'utente o il familiare intenda presentare un reclamo potrà farlo in uno dei seguenti modi: - compilando il modulo "segnalazione reclami" allegato a questa Carta dei Servizi e comunque a disposizione in Segreteria, e trasmettendolo alla stessa;

- inviando al Responsabile della Casa una lettera in carta semplice;

- telefonando alla Segreteria e chiedendo di parlare con il Responsabile;

Nel caso di reclamo telefonico o verbale si invita la persona a formalizzarlo successivamente nel modulo "segnalazione e reclami".

Tutti i reclami scritti vengono inoltrati al Responsabile della Casa che provvederà ad effettuare la relativa istruttoria e a rimuovere le eventuali cause che hanno motivato il reclamo o a motivare le decisioni e scelte diverse.

In ogni caso il Responsabile si impegna a rispondere, sempre in forma scritta, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo. La nota dovrà essere inviata al Comune per conoscenza a mezzo email.

COMITATO DEI PARENTI

La struttura promuove e favorisce il funzionamento del Comitato degli Ospiti e/o dei loro familiari, che ha lo scopo di rappresentare le persone utenti dei servizi nella tutela del diritto alla salute e alle prestazioni socio-sanitarie assistenziali, e di verificare la coerenza tra gli interventi messi in atto dalla Direzione della struttura e i programmi definiti nella Carta dei Servizi, in base alle norme e le direttive nazionali e regionali in materia. Il Comitato collabora con la Casa di Riposo per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, e per garantire la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie sull'attività della Casa stessa e sui problemi a questa connessi; promuove iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita delle persone fruitrici dei servizi e degli interventi della Struttura. Le attività del Comitato sono regolate da uno statuto e da un regolamento, come da normativa regionale.

STANDARD DI QUALITÀ

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Casa di Riposo concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione ed umanizzazione	Colloquio inserimento con l'ospite e/o familiare	Colloquio preventivo prima di entrare e dopo un mese.
Pianificazione assistenza e personalizzazione	Tempo intercorso tra l'ingresso di un ospite e la stesura del primo progetto individualizzato	Al massimo 40 giorni
Assistenza medica	Presenza medico curante 1 giorno alla settimana per 2 ore e sempre al bisogno	1 visita completa all'entrata, 1 monitoraggio completo prima del PAI
Monitoraggio sanitario	Cadenza screening generale sullo stato di salute dell'ospite	2 volte l'anno per tutti gli anziani

	attraverso visite ed esami strumentali	
Presenza infermieristica	Copertura del servizio infermieristico ore settimanali + reperibilità	Copertura 24 ore su 24: infermiere presente ogni giorno 07.30-12.30 e 17.30-19.30 reperibilità telefonica e fisica in tutte le altre ore compresa la notte.
Assistenza alla persona	Cadenza Bagno Assistito e cambio letto	Bagno settimanale. Cambio letto settimanale e al bisogno
Servizio ristorazione	Colazione in camera per coloro che lo desiderano. Pranzo e cena con possibilità di scelta fra tre primi e tre secondi piatti, tre contorni cotti o crudi frutta e caffè	Per tutti gli anziani su richiesta o al bisogno.
Disponibilità all'ascolto	Orari di ricevimento degli ospiti e dei familiari per ascolto	07.30-21.00
Partecipazione al miglioramento del servizio	Risposta al reclamo/suggerimento	Entro 15 giorni
Continuità di relazione con la Comunità di Rapone	Apertura della struttura per attività di animazione con partecipazione delle famiglie di Rapone	09.00-12.00 dal lunedì al venerdì 14.30-17.30 dal lunedì al venerdì 09.00-12.00 il sabato
Continuità di relazione con i familiari	Possibilità per i familiari di pranzare e/o cenare con l'ospite	Tutti i giorni previa comunicazione entro le ore 10.00 del giorno stesso.

LE RETTE

La retta è differenziata per periodo di permanenza:
ospiti definitivi – ospiti in centro diurno.

Essa comprende: vitto, alloggio, assistenza di base, assistenza sanitaria, assistenza medica, assistenza infermieristica, animazione, pulizia locali servizio lavanderia piana e prodotti per l'igiene personale. La retta non comprende eventuali ticket su farmaci, visite specialistiche, servizio di barbiere e parrucchiere, servizi di estetista, servizi di trasporto.

In caso di ricovero ospedaliero ed assenza superiore ai 10 gg. la retta è ridotta del 50%.

La retta viene corrisposta mensilmente in via anticipata entro il giorno 10 del mese a cui si riferisce, presso la banca individuata dal Concessionario del servizio generale.

ALLEGATO n° 1

Prot. n. ___ del _____

Ai signori Ospiti
della “Casa di Riposo per Anziani”
di RAPONE (PZ)

OGGETTO: Rette Casa di Riposo per Anziani per l’anno 2017.

Il Comune di Rapone (Pz) rende noto che con deliberazione di Giunta Comunale n. ___ del ____, sono state approvate le rette di ricovero per l’anno 2017 nel modo seguente:

TARIFFE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO GENERALE DI GESTIONE DELLA “CASA DI RIPOSO E CENTRO DIURNO PER ANZIANI” DI RAPONE (PZ):

Casa di Riposo Anziani:

- **€ 1.200,00 (€ 40,00/giorno), compreso IVA, in camera doppia**, riferita a posto letto, per anziano autosufficiente alla quale si applicherà la percentuale di ribasso offerta in sede di gara, gli utenti saranno inseriti nella struttura secondo le modalità stabilite nel regolamento di funzionamento;
- **€ 1.400,00 (€ 46,66/giorno), compreso IVA, in camera singola**, riferita a posto letto, per anziano autosufficiente alla quale si applicherà la percentuale di ribasso offerta in sede di gara, gli utenti saranno inseriti nella struttura secondo le modalità stabilite nel regolamento di funzionamento;

Centro Diurno Socio-Assistenziale per Anziani (cfr. art.23):

- **€ 650 (€ 21,66/giorno), compreso IVA**, riferita a singolo anziano autosufficiente fruitore esterno, alla quale si applicherà la percentuale di ribasso offerta in sede di gara, gli utenti saranno inseriti nella struttura secondo le modalità stabilite nel regolamento di funzionamento;

Servizio mensa (interni/esterni – cfr. art. 24): € 7,00, compreso IVA. Su tale importo si dovrà proporre il ribasso, specificando che l’importo è inteso per ogni singolo pasto.

(le tariffe sopraindicate non comprendono le spese *extra* (canone per televisione in camera, *ticket* sanitari, prodotti ad uso personale, trasporti, parrucchiere, barbiere e *pedicure* fatte salve diverse previsioni contenute nell’offerta tecnica).

Distinti saluti.

ALLEGATO n° 2

MODULO SEGNALAZIONE DI RECLAMO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

SUGGERIMENTO

Ospite _____

Familiare _____

Altro _____

Oggetto della segnalazione

Allegati :

Data _____

Il Compilatore _____

Da compilarsi a cura del Responsabile

Soluzione adottata

Data _____

Il Responsabile _____

Chiusura pratica

Data _____

Il Responsabile _____