

**Carta dei Servizi
Sociali
Casa di Riposo
“Villa Anna”**

INDICE:

Pag. 3	Caratteristiche della Carta del Servizio
Pag. 4	Chi siamo e dove raggiungerci
Pag. 5	La struttura
Pag. 6	Servizi offerti: Assistenza alberghiera e socio sanitaria
Pag. 7	Assistenza medica di base e specialistica
Pag. 8	Accesso alla Struttura
Pag. 10	Orari di visita
Pag. 11	Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari
Pag. 15	Progetto assistenziale generale

Caratteristiche della Carta dei Servizi Sociali

La Carta è un patto che si stipula tra il Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo “Villa Anna” e i Cittadini/ Utenti che usufruiscono del servizio.

Questa Carta descrive i Servizi e le garanzie che la Casa di riposo offre agli ospiti della struttura.

La carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

La Carta si avvale di supporti con dati ed informazioni a carattere variabile. Tali supporti riportano:

- Gli obiettivi per la qualità, riferiti alle prestazioni del servizio, e gli standard variabili da un anno all'altro.
- I risultati delle rilevazioni periodiche riguardano la soddisfazione dei clienti.

Una copia della Carta viene consegnata agli Ospiti e ai loro familiari al momento dell'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene diffuso nuovamente.

Nella Comunità la Carta dei Servizi Sociali aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Ospiti e/o Familiari nella definizione dei risultati annuali.

La Carta dei Servizi Sociali fa riferimento alla Legge 8 novembre 2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”; essa ritiene sostanziale la centralità degli ospiti della casa di riposo, le attività devono essere improntate alla soddisfazione dei loro bisogni e al mantenimento del benessere psichico e fisico.

I principi fondamentali ai quali la carta dei servizi sociali si ispira sono:

- EGUAGLIANZE E IMPARZIALITA' degli ospiti nei confronti dei servizi erogati. Uniformità ed imparzialità delle prestazioni ed assoluto divieto di discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua religione, opinioni politiche e cognizioni personali.
- CONTINUITA': i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuo e regolare al fine di evitare interruzioni che producano disagi o mal funzionamento delle attività.
- PARTECIPAZIONI: gli ospiti della Casa di Riposo “Villa Anna” ed i loro familiari sono i protagonisti della effettiva applicazione della carta dei servizi sociali. Ogni osservazione e proposta è valutata per migliorare il servizio e renderlo più vicino alle esigenze di tutti.
- EFFICACIA ED EFFICIENZA: l'equipe della struttura si impegna ad operare in rete per garantire la massima qualità delle prestazioni erogate. L'obiettivo è perseguire il “miglioramento continuo” delle attività, senza spreco di risorse e servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Tutto ciò avviene nel rispetto della dignità personale dell'uomo, quale valore assoluto e inviolabile, riconosciuto come tale anche dalla carta costituzionale.

Chi siamo, dove raggiungerci:

La "Casa di Cura Villa Anna SRLS nasce nel 2016, orientando la sua attività nel settore dei servizi sociali, in particolare nella gestione di una casa di riposo per favorire la riabilitazione dei dimessi psichiatrici; ovvero la riabilitazione dei soggetti che prima della Legge 13 maggio 1978 n. 180 venivano confinati negli ospedali psichiatrici. L'obiettivo è favorire il processo di recupero ed integrazione sociale evitando l'ospedalizzazione impropria.

La società gestisce tale servizio avvalendosi di collaborazioni con varie strutture. La "Casa di Cura Villa Anna SRLS" è sita in Campobasso in Via Tiberio n. 1 nel centro di Campobasso, e può ospitare fino a un massimo di 30 persone.

La Struttura:

La struttura si presenta come un' ampia villa disposta su 3 livelli, con un piano seminterrato circondato da un ampio parcheggio/giardino, locali adibiti alla cucina, palestra e camera mortuaria. Al piano terra è ubicato il primo reparto dove saranno accolti n. 15 ospiti in camere singole, doppie o triple di ampia metratura, bagno per disabili, sala da pranzo, sala ludica.

Al primo piano è ubicato il secondo reparto, che ospiterà altri n. 15 ospiti con stessa dislocazione del primo reparto.

Al secondo piano, invece, sono ubicati gli uffici amministrativi, contabile, gli spogliatoi per i dipendenti e l'ambulatorio medico.

La struttura dispone di una cucina – dove vengono preparati i pasti – una dispensa, una sala da pranzo e un bagno.

Dalle camere da letto si accede facilmente ai servizi, di cui 4 attrezzati per portatori di handicap.

Nel seminterrato c'è la lavanderia.

La facciata principale della Casa di Riposo “Villa Anna” domina il quartiere cittadino San Paolo, e questo è uno dei punti di forza per la Comunità, ottimamente inserita nel contesto cittadino centrale, i cui servizi sono facilmente accessibili e raggiungibili anche a piedi in pochi minuti.

Servizi offerti:

Assistenza alberghiera e socio sanitaria diurna e notturna con personale qualificato.

L'assistenza alberghiera e socio sanitaria viene erogata giorno e notte, 24 ore su 24, con operatori socio sanitari professionalmente formati e qualificati, operatori di base che curano l'igiene della persona, dell'abbigliamento, dell'unità di vita e di degenza degli assistiti, preparazione e pasti, pulizia e sanificazione degli ambienti, personale infermieristico presente su ogni turno.

L'ospite è assistito durante i suoi spostamenti all'interno della Struttura, durante l'utilizzo dei servizi igienici, durante i pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno.

In caso di emergenza sanitaria tutti gli operatori sono istruiti per i dovuti interventi medici o ricoveri ospedalieri tramite l'accesso al pronto soccorso.

Gli operatori operano in stretta collaborazione con il Medico Referente e la Direzione Generale.

Gli operatori mantengono continuità di comunicazione e di lavoro fra di loro anche in caso di ferie e malattia.

Ad ogni fine turno è previsto un tempo di compresenza fra gli operatori per le consegne riguardanti gli ospiti.

Gli operatori in turno si relazionano puntualmente con il Responsabile della Struttura e con la Direzione Generale, che a loro volta operano in stretto contatto con il Medico Referente, aggiornando quotidianamente la documentazione sanitaria relativa dell'Ospite.

L'assistenza infermieristica opera sotto la guida costante del Medico Referente che garantisce la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere.

La Struttura si avvale di un Assistente sociale che ha il compito di:

- di tutelare l'anziano,
- coordinare la struttura,
- fornire, qualora sia necessario la documentazione sociale dell'ospite,
- svolgere incontri di sensibilizzazione con le famiglie,
- progettare i piani individuali d'intervento, aggiornarli e rinnovarli,
- strutturare le attività,
- svolgere servizi sociali per gli ospiti inseriti,

- verificare e monitorare che le prestazioni offerte dalla Struttura coprano le necessità richieste dall'Ospite.

L'Assistente sociale è la Coordinatrice della Comunità.

Collabora a stretto contatto con il Responsabile della Struttura, con il Medico Referente e con tutti gli operatori.

Assistenza medica di base o specialistica

Le prestazioni di assistenza medica sono erogate dal Medico di Base dei pazienti che svolge attività di diagnosi e cura, e partecipa attivamente all'attuazione dei progetti assistenziali individuali.

Su richiesta è disponibile all'interno della Struttura anche la consulenza di specialisti quali medico fisiatra, ortopedico, geriatra, neurologo, psichiatra ecc.

Accesso alla struttura

Per accedere al servizio bisogna rivolgersi all'Assistente sociale della struttura che, durante i colloqui con l'Ospite e/ o i familiari, effettua un'analisi della situazione, fornisce informazioni riguardo ai servizi resi dalla struttura e provvede a far visionare il contratto da sotto firmare al momento dell'ingresso dell'Ospite.

L'Assistente Sociale, una volta effettuata l'analisi della situazione, comunica l'esito al Medico della Struttura e al Responsabile, e laddove si renda necessario si procede ad una visita a domiciliare, da parte del Medico della Struttura, per un'ulteriore valutazione.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite e/ o il familiare devono consegnare:

1. Carta d'identità

2. Tessera Sanitaria

3. Certificazione attestante lo stato invalidante

4. Documentazione riguardante precedenti ricoveri

L'Ospite autorizza il personale della Casa di Riposo "Villa Anna" all'utilizzo dei dati sensibili nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio; in particolare con riferimento alla vigente legislazione in materia di privacy.

All'ingresso in Struttura l'Ospite dovrà, come prassi burocratica, accettare e firmare, in accordo con il Responsabile, un contratto che, oltre ad avere valenza fiscale e legale, prevede tutti gli artt. trattati nella carta dei servizi.

L'Ospite, familiare o garante, dovrà corrispondere una retta mensile che deve avvenire anticipatamente entro il 5 di ciascun mese. Tale emolumento non sarà ristornato ai familiari aventi diritto qualora l'ospite venisse a mancare nei giorni a seguire, pur non avendo completato il mese corrispondente.

Il mancato versamento entro i termini prestabiliti comporterà la risoluzione di diritto del rapporto - ex. art. 1456 C.C. - e conseguentemente il diritto da parte della Comunità di non mantenere l'assegnazione del posto a favore dell'assistito, nonché una penale giornaliera pari al 50% della retta giornaliera per ritardato pagamento.

Il Responsabile potrà recedere in ogni momento dal rapporto di assistenza qualora l'ospite, o il garante, venga meno agli obblighi di cui al contratto.

Il Responsabile è tenuto a redigere la fatturazione della retta personalizzata.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite e/ o il familiare potrà scegliere come Medico di Base il Medico della Struttura o continuare a farsi assistere dal proprio medico di "famiglia".

Sono inclusi nella retta: vitto, alloggio, cura della persona e dell'ambiente domestico che lo circonda, servizi di biancheria e stiro.

Orario di visite:

Al fine di evitare disagi e confusione nella Comunità vengono indicati i seguenti orari di visita a parenti e amici degli ospiti:

dalle ore 14:30 alle ore 18:30 nei giorni feriali;

dalle ore 10:30 alle ore 11:30 nonché dalle ore 14:30 alle 18:30 nei giorni festivi.

Gli ospiti ricevono le visite dei loro parenti, amici e conoscenti nella sala soggiorno. E' vietato fumare all'interno della struttura.

Il comportamento all'interno della struttura deve essere improntato da parte di tutti ai principi di civile convivenza e solidarietà umana.

Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Direttore Responsabile della Struttura.

Diritti e doveri degli Ospite e dei loro Familiari

- L'ospite è soggetto e non mero destinatario del proprio progetto individuale, e contribuisce a definirlo, accettarlo e dividerlo, ove possibile.

Tutti gli interventi hanno come protagonista l'utente, visto da una parte come persona con le sue difficoltà e dall'altra come soggetto con residue capacità residue da riconoscere e valorizzare.

- L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura, e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- L'ospite ha il diritto di vedere rispettato il proprio ambiente di vita.
- L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'ospite ha il diritto di proporre reclami. L'equipe della struttura ne prenderà atto, li esaminerà e darà informazioni in merito all'esito degli stessi.
- La famiglia ha il diritto di ricevere le dovute informazioni relative alle condizioni del proprio familiare e alla sua evoluzione.
- L'ospite ha il dovere di rispettare la dignità del personale che opera all'interno della Comunità.
- L'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri ospiti della struttura.
- L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali e nel rispetto delle diverse individualità.

- I familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese mediche e accessorie.
- I familiari hanno il dovere di rispettare le regole della struttura.
- L'ospite e i familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della struttura.

Tutti gli ospiti hanno uguale trattamento di vitto, salvo eventuali prescrizioni mediche a fronte di soggetti bisognosi di diete e/ o cure particolari.

I pasti saranno preparati nel rigoroso rispetto delle tabelle dietetico nutrizionali.

Progetti e obiettivi della Comunità

- Gli operatori della Comunità perseguono nella loro attività quotidiana: il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nelle relazioni.
- Offrire servizi socio - assistenziali, erogati da personale qualificato, agli ospiti inseriti, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici indicati dalla normativa.

Riproporre il clima familiare dell'ambiente domestico, sia dal punto di vista strutturale, che da quello umano/ psicologico.

- Cura della persona e dell'ambiente che frequenta l'ospite.
- Tutela dell'ospite.
- Mantenere o migliorare o sostenere l'autonomia dell'ospite.
- Favorire la Socializzazione.

- Utilizzare e monitorare i piani d'intervento individuali, con lo scopo di personalizzare la vita sociale dell'ospite inserito.
- Assistenza totale nella vita quotidiana (cura della persona e dell'ambiente domestico).

Il progetto viene messo in atto quotidianamente, dall'ingresso in struttura dell'ospite fino al termine della sua permanenza, e rimodulato qualora si renda necessario.

La struttura prevede incontri religiosi con la chiesa locale, e organizza feste in base alle ricorrenze di compleanno, natalizie, pasquali e carnevalesche.

Lo svolgimento delle attività è importante per completare il rapporto tra ospite ed operatore. La sinergia che si crea arriva al suo culmine, sia per lo svolgimento stesso delle attività, sia per attivare il processo di stimolazione che vede come protagonista e attore l'ospite e l'operatore di riferimento.

Gli operatori della struttura oltre ad utilizzare le proprie metodologie operative, lavorano nel rispetto di una precisa organizzazione, che prevede la divisione della giornata su tre turni mattina - pomeriggio - notte. Ogni turno prevede l'erogazione di prestazioni che coprono tutte le necessità richieste per un ospite - anziano e che sono dettagliatamente descritte nella carta dei servizi sociali. Secondo quanto previsto dalla Legge 328/ 2000 la carta dei servizi sociali stabilisce modalità di percorso, accesso presso la struttura, ingresso e presa in carico.

Progetto assistenziale generale

L'esperienza assistenziale indica che le persone anziane hanno bisogno di un ambiente sicuro e di una continua stimolazione mentale e fisica appropriata e personalizzata.

L'assistenza personale fornita agli anziani non serve soltanto a comprendere le eventuali disabilità indotte dall'età, ma può e deve contribuire al mantenimento dell'autostima attraverso la convinta accettazione della situazione dell'anziano da parte degli operatori.

Un livello adeguato di autostima rappresenta una necessità basilare per la psiche umana.

L'accoglienza non deve essere solo in risposta ai bisogni, ma deve essere anche intesa in relazioni, attenzione e socializzazione.

Uno sbagliato approccio può indurre l'anziano ad accentuare la perdita di autostima oppure indurre atteggiamenti di autoaffermazione esasperata che possono sfociare in condotte distruttive.

E' importante sottolineare che tutti gli operatori della struttura hanno una buona formazione in merito alla gestione delle peculiarità comportamentali e psicologiche degli anziani: dalla verbalizzazione incoerente, alle richieste a volte inesistenti.

L'ottimizzazione dei servizi erogati dalla "Casa di Cura Villa Anna SRLS" prevede che il personale sia qualificato e preparato a mettere in pratica progetti finalizzati alla valorizzazione delle capacità degli ospiti e ad un'ottimale inserimento degli stessi nella rete sociale del territorio.

La nostra giornata tipo è così strutturata: la giornata inizia alle ore 7 del mattino; gli operatori procedono all'igiene personale per tutti gli ospiti bisognosi, e il personale infermieristico alla somministrazione della terapia.

Ore 12:00 somministrazione dei pasti che vengono distribuiti nella Sala Pranzo e successiva somministrazione della terapia.

Gli ospiti con difficoltà vengono assistiti dagli operatori. Per chi è impossibilitato a consumare i pasti in sala per motivi di salute, essi vengono serviti dagli operatori nelle camere da letto.

Ore 14:00 merenda ed eventuale terapia.

Ore 18:30 cena e terapia.

Dopo la colazione gli ospiti partecipano alle attività, e coloro che lo desiderano vengono accompagnati nel soggiorno dove possono guardare la televisione e chiacchierare tra di loro.

Durante la bella stagione gli spostamenti sono previsti nel giardino.

Dopo il pranzo gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle sale comuni o in camera per il riposo pomeridiano.

Dopo cena gli ospiti che hanno bisogno vengono accompagnati in camera e aiutati a prepararsi per la notte.

In ogni orario è garantita l'igiene personale di tutti gli ospiti, che comprende: igiene della persona, igiene intima, manicure, pedicure, taglio capelli, rasatura, etc.; inoltre è garantito il controllo per l'igiene di tutti i locali della struttura.

Durante le ore notturne il personale in servizio provvede al controllo della struttura nonché ad ogni fabbisogno richiesto dagli ospiti; è inoltre garantito per gli ospiti bisognosi l'assistenza dovuta.

Tutti i servizi consentiranno agli anziani della Comunità la conduzione di una vita che, nella quotidianità, risulterà tranquilla e serena.

Il Direttore della struttura Rag. CERESSETTO Alfredo Antonio.

L'Assistente Sociale della struttura Dott.ssa Alessia Mattei.

Letto, confermato ed accettato dal Legale Rappresentante della "Casa di Cura Villa Anna SRLS Sig. MARCOS Diego.