

II. RR. BB. – ASSISI

CASA DI RIPOSO "ANDREA ROSSI"

REGOLAMENTO INTERNO

21 Ottobre 2016

La Casa di Riposo "Andrea Rossi" è una Residenza Protetta (R.P.) di interesse pubblico, convenzionata con la ASL n.2 dell'Umbria. Accoglie, in via prioritaria, persone anziane in prevalenza non autosufficienti, residenti nel Territorio del Distretto Sanitario dell'Assisano della ASL n.2, offrendo loro un servizio residenziale socio-sanitario a carattere permanente e continuativo.

La funzione principale della Casa di Riposo è rivolta alla cura, al mantenimento e al miglioramento, ove necessario e possibile, dello stato psico-fisico dell'anziano garantendo la protezione sociale e sanitaria degli ospiti, in sostituzione delle cure parentali.

La Casa di Riposo ha lo scopo di migliorare la qualità della vita dell'anziano, evitandone l'isolamento e l'emarginazione e di favorirne pertanto l'integrazione sociale. Offre spazi e mezzi per la riabilitazione e per le attività di animazione. Gli Operatori della Casa di Riposo (O.S.S.) hanno il compito di sollecitare le azioni quotidiane che permettono di gestire e migliorare la propria autonomia per limitare la dipendenza, di supportare e favorire i rapporti interpersonali, sia interni sia esterni, e le relazioni affettive.

Il presente Regolamento ha lo scopo di facilitare la vita comunitaria degli ospiti concedendo loro maggiore serenità e libertà compatibile con le loro condizioni psicofisiche e di stabilire i rapporti di questi con le varie figure professionali presenti nella struttura.

Il Regolamento specifica le norme per la convivenza in comunità dell'anziano e del comportamento dei relativi familiari nel rispetto delle regole della struttura ospitante.

Inoltre, questo documento è utile per conferire chiarezza di rapporti giuridici ed economici con l'Amministrazione della Casa di Riposo e definisce le molteplici attività di volontariato e di collaborazione dedicate alla comunità.

I posti sono tutti in convenzione con la ASL di competenza e la Regione Umbria stabilisce la quota mensile della retta.

PRATICHE DI INGRESSO

Art. 1 – La Casa di Riposo “Andrea Rossi” può accogliere fino a 56 ospiti che abbiano oltrepassato i 65 anni di età (salvo motivate eccezioni) e privi di un nucleo familiare che sia in grado di garantire loro la necessaria assistenza.

Art. 2 – Per essere ospitati presso la Casa di Riposo “Andrea Rossi” è necessario inoltrare la domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza che attiveranno a loro volta l’ Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) della ASL competente per la valutazione dell’anziano che richiede di essere accolto. La Struttura è disponibile a colloqui informativi con l’anziano, o chi per lui, che richieda di essere inserito presso la struttura.

Art. 3 – L’ Azienda Sanitaria Locale (ASL) competente, ricevuta la segnalazione, attiva l’UVG e, se lo stato del richiedente viene ritenuto rispondente ai requisiti richiesti all’ Art. 1, questi viene inserito in una lista d’attesa che tiene conto prevalentemente della data di presentazione della domanda. In casi di particolare gravità la ASL può privilegiare coloro le cui condizioni evidenzino un effettivo, temporaneo o permanente, impedimento di carattere personale, sociale, economico, familiare o ambientale.

Art. 4 – L’ingresso dell’ospite presso la Casa di Riposo viene deciso, in base alla propria lista d’attesa, dalla ASL che autorizza la Struttura. Nei casi di urgenza o quando il richiedente non abbia i requisiti noti all’Art. 1, la Asl propone il caso e il Consiglio di Amministrazione (CdA) decide se autorizzare l’ ingresso.

Nei casi di urgenza è sempre la ASL che decide e non il CdA, che invece ha parere vincolante solo per l’ingresso di coloro che hanno meno di 65 anni.

Art. 5 – Nel corso del colloquio iniziale vengono precisati gli impegni previsti dal presente Regolamento Interno del quale l’ospite o chi per lui riceve copia. Si procede inoltre alla sottoscrizione del contratto, dell’autorizzazione al trattamento dei propri dati personali, alle riprese foto e video e al modulo relativo al consenso informato. Sarà inoltre concordata la data di ingresso, indicata la relativa retta e compilata la scheda personale che dovrà contenere, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi ed indirizzi di familiari o conoscenti ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità. L’ospite dovrà inoltre produrre tutta la documentazione medica (cartelle cliniche, certificati ecc.) che attesti le reali condizioni di salute fisica e/o mentale e la non pericolosità per la vita di comunità.

Durante il medesimo colloquio viene consegnato all’ospite o a chi per lui un elenco di indumenti consigliati e viene assegnato un numero da applicare sui singoli capi d’abbigliamento che sarà utile per il guardaroba al momento del ritiro e consegna da parte delle operatrici della lavanderia. L’elenco di indumenti consente all’ospite di disporre al momento dell’ingresso di un corredo personale di base sufficiente.

Art. 6 – L'ospite può mantenere il proprio medico di famiglia a patto che questi garantisca le proprie prestazioni professionali durante la permanenza in struttura.

Art. 7 – Uno dei documenti fondamentali da presentare all'ingresso nella Struttura è il Certificato Medico che attesti le condizioni fisiche del richiedente al momento dell'ingresso e le eventuali malattie che ne impediscano la vita comunitaria.

Al momento dell'ingresso è anche richiesto un deposito in contanti di € 100,00 quale anticipo per l'acquisto di farmaci ed eventuali spese personali. Periodicamente sono rendicontate le spese effettivamente sostenute ed è richiesto il reintegro del deposito.

Art. 8 – L'Ente ha la facoltà di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso qualora ciò sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'ospite.

L'ALLOGGIO

Art. 9 – L'ospite al momento dell'ingresso nella casa di riposo si impegna a :

- Osservare le regole di igiene dell' ambiente;
- Mantenere in buono stato l'alloggio gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, di garantirne la perfetta utilizzazione e ad adeguarsi alle eventuali mutate richieste dell'Ente ;
- Segnalare all'ente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. È vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dalla Direzione;
- Consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall' Ente, di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie , controlli e riparazione.

Art. 10 – L'ospite, o chi per lui, è tenuto a risarcire all' Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Art. 11 – L'ospite dispone di una chiave del proprio armadio personale. Nel caso di assenza prolungata, la chiave dovrà essere depositata presso la Direzione **amministrativa** della Casa di Riposo.

Art. 12 – E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche momentaneamente, persone estranee qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'ospite; i familiari sono tenuti ad uscire dalla camera da letto durante le prestazioni infermieristiche o di cura dell'ospite da parte del personale della Struttura. Eventuali eccezioni alla presente norma possono essere autorizzate solo dal **coordinatore infermieristico**.

IL VITTO

Art. 13 – Il vitto è essenzialmente a carattere familiare e preparato con prodotti alimentari genuini e rispondenti in tutto alle norme igienico sanitarie in vigore. Il menù giornaliero viene preparato in base alla tabella dietetica in vigore, predisposta dal medico della struttura con la consulenza di un dietologo. Diete personalizzate sono preparate per gli ospiti che hanno particolari necessità alimentari (diabete mellito, insufficienza renale, ecc.).

Il menù viene reso noto a tutti gli ospiti con sufficiente anticipo, mediante esposizione nelle sale da pranzo o con comunicazione verbale del personale addetto.

Art. 14 – L'Ente si impegna a fornire diete particolari prescritte dal medico di medicina generale e dal medico della Struttura.

Art. 15 – E' vietata la conservazione dei cibi nelle camere da letto, in quanto deve essere effettuata nei locali appositi esistenti nella Struttura.

L'acquisto e la consumazione dei cibi confezionati all'esterno della struttura deve essere autorizzato dal **coordinatore infermieristico**.

Art. 16 – La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nella sala da pranzo e soltanto in caso di necessità l'Ente può autorizzare il servizio in camera dei pasti.

Art. 17 - L'orario dei pasti è così stabilito: Colazione: 8.30/9.00 – Pranzo: 12.00/**12.30**– Cena:**17.45/18.30**.

Art. 18 – Durante la somministrazione dei pasti, per evitare confusione e disagio agli ospiti, i familiari o amici, esclusi i casi autorizzati dal **coordinatore infermieristico**, sono tenuti a sostare al di fuori del Refettorio.

LA RETTA

Art. 19 – La retta da diritto a godere di vitto, alloggio, riscaldamento, illuminazione, assistenza medico – infermieristica, socio – sanitaria, fisiatrica e di tutti i servizi generali e comunitari che l'ente mette a disposizione.

L'ospite, o chi per lui, è tenuto a versare la retta mensile (stabilita dalla Regione Umbria) posticipatamente, entro i primi 5 giorni di ogni mese, a mezzo di conto corrente postale o bancario.

Art. 20 – Qualora l'ospite si assenti per alcuni giorni interi e consecutivi per un ricovero o per un qualsiasi altro motivo, ha diritto alla riduzione della retta del 50% relativamente ai giorni di assenza.

GLI ORARI

Art. 21 – Nella Casa di Riposo, l'anziano gode della massima libertà sia nell'uscire, sia nel ricevere visite, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute.

Art. 22 – L'ospite può entrare e uscire a qualsiasi ora del giorno, informando la Direzione Sanitaria della Struttura di ogni sua assenza, attraverso la firma dell'apposito modello, e rispettando gli orari che contrassegnano le attività di vita comunitaria.

Art. 23 – L'ospite può ricevere visite nei locali messi a disposizione, dalle ore **9.30** alle ore **19.30**, evitando gli orari dei pasti, del riposo e della pulizia personale. Di norma è da evitare la presenza di parenti e/o amici dalle **12.30** alle **15.00** e dalle **19.30** alle **9.30**.

Art. 24 – Le visite durante gli orari **non consentiti possono essere autorizzate solo dalla coordinatrice infermieristica, nei casi strettamente necessari e per comprovati urgenti motivi. Durante il turno notturno l'autorizzazione compete all'infermiere presente in turno.**

L' ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA

Art. 25 – L'Ente affida le prestazioni di carattere infermieristico al personale abilitato.

Inoltre mette a disposizione il proprio ambulatorio per medici specialisti, di cui possono necessitare gli ospiti che richiedono di essere visitati in regime libero-professionale, **previa autorizzazione della Direzione sanitaria dell'Ente.**

L'Ente provvede attraverso i vari operatori a:

- Chiamare in caso di necessità il medico dell'ospite o il medico della casa ovvero la guardia medica;
- Prestare all'ammalato, su prescrizione del medico le cure necessarie;
- Garantire la distribuzione e la somministrazione dei medicinali ordinati dal medico;
- Organizzare su disposizione del medico il trasporto in ospedale di un ammalato;
- Controllare che l'ammalato segua la dieta prescritta dal medico;
- Avvisare le persone indicate nella scheda personale in caso di pericolo di vita o di gravi infermità che richiedano provvedimenti urgenti.

Per quanto riguarda i farmaci da banco (farmaci generici OTC), secondo la normativa vigente che ne esclude il rimborso, sarà cura dell'ospite, o del familiare, provvedere al reperimento e all'acquisto dei suddetti.

Art. 26 – L'ente non si assume alcun onere per prestazioni medico-farmaceutiche ed ospedaliere a favore degli ospiti e declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica-**medica** praticata agli ospiti da persone non autorizzate dall'Ente stesso.

Art. 27 – Ogni onere sui medicinali e presidi sanitari necessari all'ospite, non concessi a titolo gratuito dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), o sui ricoveri ospedalieri in strutture private, nonché l'assistenza degli ospiti in ospedale, sono a carico dell'ospite. Non è a carico dell'Ente altresì il ricorso a medici specialisti privati non convenzionati con il SSN o centri per particolari terapie.

Art. 28 - L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge. L'Ente assicura lo stesso trattamento e gli stessi servizi a tutti gli ospiti.

Gli ospiti che, per comprovati motivi, o per volere proprio o dei familiari, intendono avere una particolare assistenza diurna devono provvedervi a proprie spese **e secondo le norme vigenti di legge** previa autorizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione, liberando quest'ultimo da qualsiasi responsabilità.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Art. 29 – La fisioterapia rappresenta un'attività di primaria importanza per gli ospiti presenti nella Casa di Riposo .

Il Servizio di Fisioterapia è garantito dal lunedì al sabato, da 2 fisioterapisti.

Le prestazioni sono finalizzate alla prevenzione e al recupero della motilità della coordinazione motoria e delle capacità di comunicazione.

Il fisioterapista provvede, in caso di necessità, alla corretta informazione dell'utente o dei familiari sull'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Art. 30 – La terapia occupazionale è parte integrante del servizio di fisioterapia. E' una disciplina che ha come principale obiettivo il raggiungimento della massima autonomia possibile e la più completa integrazione sociale , familiare e lavorativa della persona. Con il termine "occupazione" si intende l'insieme delle attività in cui l'uomo è impegnato nella quotidianità e che contribuiscono alla salute e al benessere.

L'obiettivo è quello di mantenere e, ove possibile, migliorare l'efficienza motoria dell'ospite e di cercare di aiutare le persone affette da depressione a recuperare l'autonomia persa.

Questo tipo di terapia coinvolge sia l'aspetto soggettivo (emozionali e psicologici) sia quello oggettivo (fisicamente osservabile) delle performance.

L'apporto del lavoro dell'ospite sarà a titolo gratuito e volontario ma un eventuale ricavato delle attività potrà essere devoluto a fini personali o a favore della Casa.

Il personale della Casa di Riposo deve cercare di impostare la vita comunitaria in modo tale da favorire al massimo la socialità degli anziani al fine di evitare processi involutivi di emarginazione e di spersonalizzazione.

SERVIZI VARI

Art. 31 – L'ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale sufficiente; **i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, con un numero identificativo personale. Anche gli eventuali reintegri di vestiario vanno segnalati al servizio per l'identificazione e tracciabilità e non inseriti direttamente nell'armadio.**

Il servizio di bucato, con relativa asciugatura, stiratura e rammendo, è garantito dall' Ente. Si consiglia l'uso di capi di abbigliamento non delicati, considerate le temperature e i prodotti per l'igienizzazione degli stessi.

L'Ente non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi di vestiario. Il reintegro dell'abbigliamento personale, come per i beni di uso privato, è a carico dell'ospite. Gli ospiti bisognosi potranno usufruire del vestiario messo a disposizione dall'Ente.

Art. 32 – Il servizio telefonico per fini personali è garantito previa autorizzazione dell'Ente per necessità, attraverso l' impianto centralizzato. Per quanto riguarda le chiamate dall'esterno il servizio è garantito dalle derivazioni delle linee telefoniche nei vari reparti e nelle singole camere.

Art. 33 – Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti di antenna centralizzata ove questi esistano ; in tutti gli altri casi si dovrà usufruire di antenna interna. L' uso dell'apparecchio audiovisivo in orario di silenzio è permesso solo con la radio cuffia.

Art. 34 – Il Servizio di Assistenza Spirituale garantisce:

- La celebrazione della S. Messa all'interno della Casa di Riposo, in tutti i giorni;
- La disponibilità del Ministro di Culto di organizzare i gruppi di ascolto e scambio su tematiche religiose e rispetto a ricorrenze particolari;
- La funzione religiosa del rosario tutti i giorni.

Art. 35 – Il Servizio di Animazione ha il compito di favorire e incrementare le attività espressive, creative e manuali. E' articolato secondo una rotazione ciclica delle varie attività per favorire un maggior stimolo verso più interessi e abilità. La Casa di Riposo consente agli ospiti uscite di gruppo programmate con gli animatori, potendo anche avvalersi di un mezzo di trasporto.

RAPPORTI CON IL PERSONALE

Art. 36 – L'ospite:

- Non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio;
- Deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione;

- Nel caso in cui debba avanzare delle richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, può rivolgersi al **coordinatore infermieristico**.

Art. 37 – L'operatore deve affrontare il suo lavoro con l'ospite nel rispetto e nella comprensione reciproca. Riguardo alle attività di cura e aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva e il mantenimento di autonomia e autogestione si impegna ad una assistenza attiva:

- nell'alzata e nella messa a letto;
- nella cura e igiene personale;
- nel riassetto delle camere e riordino degli effetti personali;
- nell'assunzione dei pasti;
- nella deambulazione;
- nell'utilizzo di ausili per la motricità globale;

ed inoltre:

- vigila sulle condizioni generali del soggetto ed interviene con assistenza individuale;
- interviene come supporto e ausilio al personale infermieristico e riabilitativo;
- stimola l'ospite per favorire la comunicazione e la socializzazione.

NORME DI INTERESSE GENERALE: I DIVIETI

Art. 38 – L'ospite deve adeguarsi alle decisioni che l'Ente prenderà nell'interesse della comunità e nel pieno rispetto del singolo.

Art. 39 - All'ospite è fatto divieto di:

- Stendere alle finestre capi di biancheria;
- Tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano o sostano sotto le finestre;
- Utilizzare fornelli a combustibile, stufette a gas, fornelli elettrici o a combustibile;
- Usare apparecchi rumorosi che possano comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- Gettare immondizia, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- Vuotare nel water, bidè o lavabo qualsiasi materiale che possa otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- Fumare salvo nei locali dove è consentito.

Art. 40 – L'ospite deve evitare, con il massimo impegno, tutto ciò che può recare disturbo al compagno di camera o ai vicini di stanza.

Art. 41 - E' vietato asportare dalle sale e dai locali comuni ogni cosa che costituisce arredo delle sale e dei locali stessi.

CUSTODIA VALORI RESPONSABILITA' CIVILE

Art. 42 – L'Ente, al fine di tutelare i beni di un ospite, mette a disposizione di questi una cassetta di sicurezza a cui potrà ricorrere ogni qualvolta ne necessiti. Nel caso in cui l'ospite non fosse in grado di gestire e disporre responsabilmente dei suoi beni, l'Ente non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà, senza la necessaria autorizzazione

Art.43 - L'Ente non assume responsabilità alcuna per i valori conservati nelle stanze degli ospiti.

Si declina ogni responsabilità per danni che possono derivare senza colpa dell' Ente, agli ospiti od alle loro cose. La struttura non sarà ritenuta responsabile inoltre dello smarrimento e/o danneggiamento di protesi di qualsiasi tipo.

DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

Art. 44 - L'ospite può disdettare l'alloggio in qualsiasi momento inoltrando all'Ente apposita dichiarazione di rinuncia volontaria. Sarà poi la struttura a inviare la comunicazione ai Servizi Sociali del Comune e della Asl di riferimento.

Art. 45 - L'Ente può allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza qualora questi:

- Tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- Commetta gravi infrazioni del regolamento interno;
- Sia moroso nel pagamento della retta;
- Crei grave confusione nella Casa di Riposo con il proprio comportamento anche derivante dal proprio stato di salute;
- L'Ente può dimettere l'ospite qualora questo non sia più assistibile presso la Casa di Riposo con il personale e le strutture di cui l'Ente dispone.

Art.46 - In caso di decesso dell'ospite, i parenti dovranno mettere la Direzione nelle condizioni di poter assegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto che abbiano presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione.

Trascorsi 30 giorni dalla data del decesso, senza che gli aventi diritto si siano presentati, i beni dell'ospite presenti nella struttura diverranno di proprietà dell'Ente.

VOLONTARIATO

Il volontariato è un'attività molto importante all'interno della Casa di Riposo, non solo per quanto riguarda il supporto che il volontario può offrire al lavoro degli operatori, ma soprattutto è utile per ogni ospite. Rompere la routine della loro quotidianità anche solo attraverso una chiacchierata o un sorriso, in modo particolare per coloro che sono più soggetti all'isolamento, è vitale.

L'attività che i volontari intendono svolgere nella struttura può essere considerato di supporto sociale sia per gli ospiti, sia per i familiari, attivandosi senza recare pregiudizio all'organizzazione e funzionamento della Casa di Riposo .

La collaborazione dei volontari (studenti o privati cittadini interessati alle finalità sociali e culturali della Casa di Riposo) viene ammessa purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme di regolamentazione interna della Struttura.

I volontari sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti loro affidati.

La richiesta di svolgere una attività volontaria deve risultare in un documento da compilare al momento del colloquio informativo.

La prestazione volontaria non obbliga l'ente ad alcun impegno economico e non precostituisce diritto alcuno ai fini delle assunzioni.

Il rapporto collaborativo tra Volontario e Struttura deve essere utile per entrambi per una crescita sia del livello qualitativo, sia della rispondenza più precisa alle esigenze e bisogni di ciascun ospite della Casa di Riposo.

Allegato B alla delibera n. 25/2016

CASA DI RIPOSO
“ANDREA ROSSI”
ASSISI

RESIDENZA PROTETTA
CONVENZIONATA ASL N. 1
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE
(D.D.n.2349 del 26/03/2014)

Carta dei Servizi

*Carta
dei
Servizi*

Via METASTASIO, 5

06081 ASSISI Servizio Amministrativo: tel. 075/812353; Fax 075/8198560

Apertura dal lunedì al venerdì 8,00 – 14,00

Centralino (con interni) tel.075/812353

e-mail: iirrb00@iirrb.191.it

INDICE

Sezione prima

Presentazione della Residenza

Introduzione

Finalità e obiettivi

Struttura organizzativa

Struttura della Residenza

Procedure di ingresso in Residenza Protetta

Criteri di valutazione per accettazione di ingresso

Valutazione da parte della Unità di Valutazione Geriatrica del territorio

Valutazione socio-sanitaria interna pre-ingresso

Accoglienza

Risorse umane

Rapporti di convenzione

Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

Sezione seconda

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi

I servizi agli ospiti: informazioni generali

Il lavoro di equipe multidisciplinare

Piani di assistenza Individuali

Assistenza infermieristica

Assistenza tutelare

Medicina generale

Medicina specialistica geriatrica

Riabilitazione

Assistenza Sociale

Attività di animazione

Assistenza spirituale

Servizi vari

Familiari

Volontariato

Sezione terza

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

Attività e programmi per una migliore qualità della vita e verifica degli standard di qualità

Sezione quarta

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

Sezione quinta

RETTA E QUOTA DI DISPONIBILITA'

Sezione sesta

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

Sezione settima
CONCLUSIONI

APPENDICE

Questionario di segnalazione ed osservazione

La presente Carta dei servizi è stata curata dall'Ufficio Amministrativo.

Sezione prima

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

INTRODUZIONE

La “Carta dei Servizi” è il risultato del confronto e della riflessione scaturita tra i diversi soggetti coinvolti nella gestione dell’assistenza per fornire all’anziano le informazioni relative alla Residenza Protetta “Casa di Riposo A. Rossi di Assisi” in un’ottica di partecipazione all’erogazione dei servizi. E’ infatti attraverso uno stile di trasparenza che si rende possibile la partecipazione attiva volta ad una continua crescita della qualità della vita.

Al centro della nostra attenzione poniamo l’anziano come “soggetto attivo”, coinvolto in prima persona nell’assistenza e nei servizi a lui diretti, riconoscendone il valore, il rispetto e la dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti dell’esistenza. Questo principio che ci guida è uno stimolo per presentare una Carta dei Servizi il più possibile aderente alla realtà e intesa come strumento strategico e flessibile che stimoli le diverse parti in gioco ad una crescita della qualità della vita.

Auspichiamo che a questo processo intervengano tutti i soggetti: ospiti, familiari, volontari, operatori, amministratori e sindacati con diversi gradi di responsabilità e funzioni.

La stesura della Carta rende così possibile l’attivazione di un percorso di verifica dei programmi descritti al fine di valutarne l’effettiva realizzazione e il livello di soddisfazione dell’ospite.

Si renderà pertanto utile - a scadenze periodiche - monitorare con appositi incontri e questionari il gradimento dei servizi erogati.

La Residenza sarà pronta a rispondere all’esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell’anziano.

FINALITA’ E OBIETTIVI

La Residenza si prefigge lo scopo di offrire alle persone svantaggiate, in particolare agli anziani (singoli e coppie che vengono a trovarsi in difficoltà per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari) un’assistenza socio-sanitaria adeguata per vivere in serenità gli ultimi anni della vita.

La Residenza è autorizzata dalla Regione Umbria a svolgere attività di residenzialità protetta per anziani parzialmente e totalmente non autosufficienti, in regime convenzionato con la USL n. 2.

La nostra Casa di Riposo con la sua presenza radicata sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo l’assistenza sempre più qualificata sul piano dei servizi, e il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana.

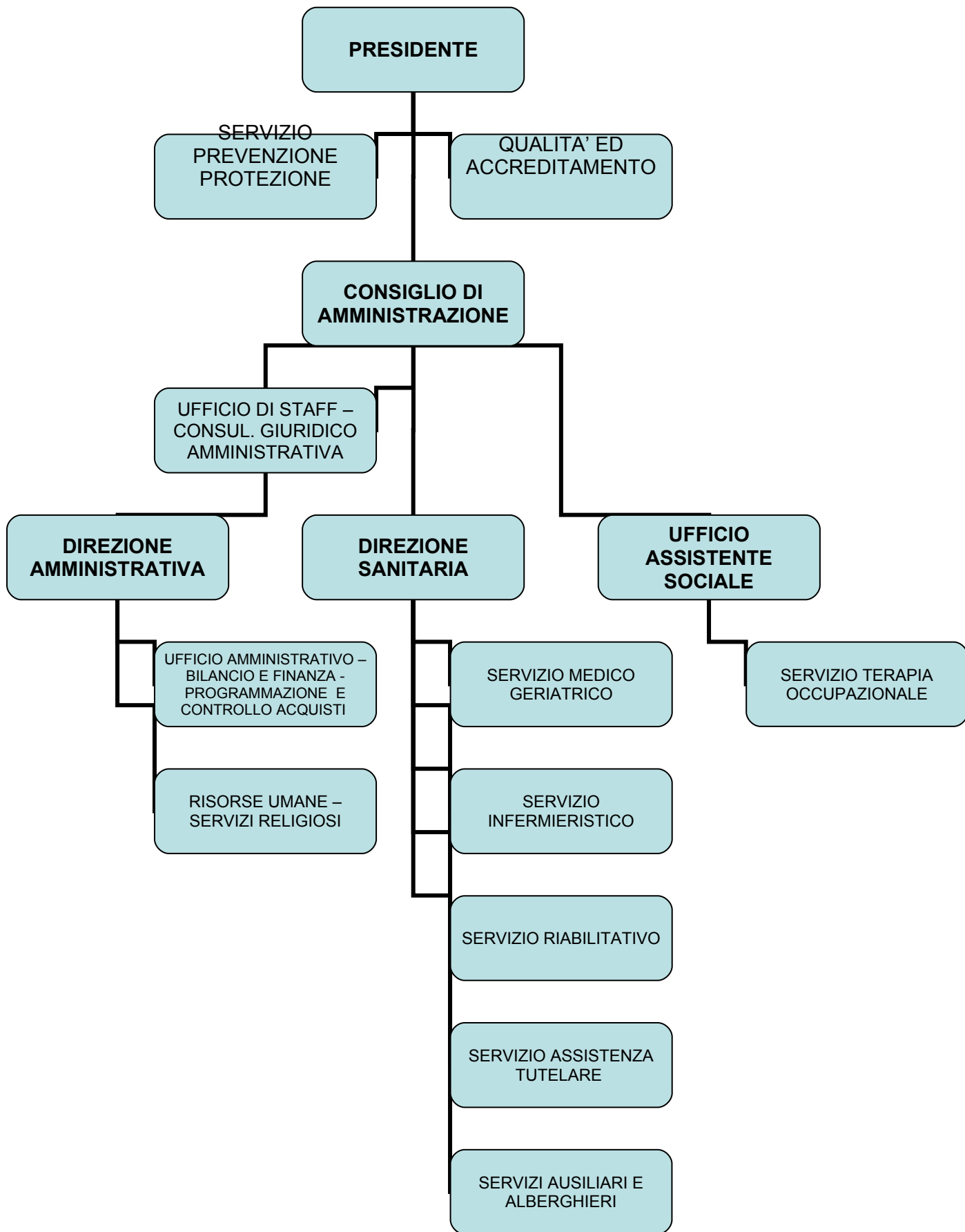
STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Residenza è gestita da un Consiglio di Amministrazione, che si insedia su nomina dell’Amministrazione Comunale di Assisi ed è costituito da un Presidente e da 4 consiglieri, espressioni di varie realtà culturali ed associative cittadine.

Attualmente ne fanno parte i seguenti Consiglieri:

1.	Dott.ssa LOREDANA CAPITANUCCI Presidente
2.	Sig. PIETRO RONCA Consigliere
3.	Sig. MARCO TELLURIO Consigliere
4.	Sig. LORENZO MARIA BUSTI Consigliere
5.	Sig.ra RITA NARDECCHIA Consigliere

La Casa di Riposo Andrea Rossi risulta così organizzata:



STRUTTURA DELLA RESIDENZA

La Casa di Riposo Andrea Rossi di Assisi esplica la sua attività attraverso un' accoglienza residenziale per anziani parzialmente e totalmente non autonomi in regime di convenzione con l'Azienda USL 1 della Regione Umbria.

La sede legale della Residenza è sita in Via Metastasio n. 8 in Assisi.

La sede operativa è sita in via Metastasio n. 5 ed ha una ricettività di 56 posti letto.

La Struttura è disponibile a colloqui informativi con l'anziano, o chi per lui, che richieda di essere inserito presso la struttura.

In tale occasione, l'anziano o chi per lui sarà informato, sui servizi offerti, sulle rette applicate, sulla lista di attesa, sull'iter di valutazione socio-sanitaria da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica competente per territorio e sulle modalità di ingresso.

L'orario di accesso al pubblico della Segreteria per il colloquio informativo è fissato nei seguenti orari dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

PROCEDURE DI INGRESSO IN RESIDENZA PROTETTA

L'anziano/a che richiede una ospitalità presso la Residenza Protetta "Andrea Rossi" è invitato/a ad attivare il percorso di ingresso.

La procedura si avvia con l' *inoltro della domanda di valutazione socio-sanitaria per l'ingresso presso il Servizio Sociale del Comune competente* per attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del territorio al fine di definire il grado di non autosufficienza.

CRITERI DI VALUTAZIONE PER L'ACCETTAZIONE DELL'INGRESSO

In adesione alla vigente convenzione tra l'AUSL Umbria 1 e la Residenza hanno priorità di accesso alla Residenza i cittadini residenti nel territorio del Distretto Sanitario di Assisi (*Comuni di Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara e Valfabbrica*). Casi di particolare urgenza o gravità sanitaria e/o marcato stato di bisogno sociale (*per solitudine, condizioni economiche o sociali precarie, ecc.*) verranno prese in particolare considerazione nei limiti di possibilità della struttura e nel rispetto del rapporto di Convenzione con la Ausl 1.

VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UVG DEL TERRITORIO

A completamento dell'iter, l'anziano/a o la sua famiglia sono invitati ad attivare la valutazione socio-sanitaria della Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del territorio tramite l'Assistente Sociale competente, per definire il grado di autonomia, il fabbisogno di residenzialità protetta e il diritto all'assegnazione della quota di integrazione-retta sanitaria prevista per l'anziano non autosufficiente.

L'inserimento di un ospite in Residenza Protetta non può avvenire senza la previa valutazione della U.V.G. della ASL competente per territorio e successiva autorizzazione all'ingresso da parte della ASL stessa.

VALUTAZIONE SOCIO-SANITARIA INTERNA PRE-INGRESSO

Dopo l'autorizzazione da parte della ASL, sarà cura della Segreteria della Residenza disporre una valutazione socio-sanitaria interna da parte di un'équipe socio-sanitaria appositamente scelta, al fine di conoscere il fabbisogno assistenziale e prevedendo anche una eventuale visita domiciliare.

L'équipe relaziona sull'esito di tale valutazione e la Direzione di Residenza, di concerto con l'Ufficio Amministrativo competente e la Direzione Sanitaria, si riserva di decidere sull'accettazione del soggetto.

ACCOGLIENZA

L'accoglienza dell'ospite in Residenza Protetta è un momento estremamente importante per la conoscenza, seppure sommaria, della storia dell'ospite, delle relazioni familiari, delle condizioni psico-fisiche e delle problematiche assistenziali.

Pertanto, al momento dell'ingresso in Residenza e alla presenza dei familiari, l'équipe socio-assistenziale e sanitaria interessata, sarà puntualmente presente ad accogliere l'ospite e provvederà ad effettuare la valutazione iniziale per definire i primi obiettivi assistenziali al fine di favorire l'inserimento dell'ospite nella Struttura.

RISORSE UMANE

Lo svolgimento dei servizi della Residenza è realizzato attraverso personale sia dipendente che in collaborazione convenzionata o autonomo.

Attualmente, per assicurare un costante ed efficace servizio di assistenza, sia in termini sanitari che tutelari, risultano presenti le seguenti figure professionali:

<i>Figure professionali</i>
Operaio addetto ai servizi generali Addetto ai servizi vari (lavanderia/guardaroba e pulizia)
Operatori socio-sanitari
Coordinatore caposala
Infermieri Professionali
Assistente Sociale
Fisioterapisti
Animatore
Operat. assistenza e animazione religiosa
Musicoterapista
Direttore Amministrativo
Impiegati amministrativi
Direttore Sanitario
Medico Geriatra
Ser. Parrucchieria

RAPPORTI DI CONVENZIONE

Da alcuni anni, rispondendo a richieste avanzate da enti e associazioni, la Residenza ha sottoscritto accordi e convenzioni per il coordinamento, la gestione e la supervisione di tirocini e stage con svolgimento presso la nostra Casa di Riposo di corsi di studi e/o di formazione professionale:

³⁵/₁₇ Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche

³⁵/₁₇ Corso di qualifica per Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)

La Casa di Riposo "A. Rossi" mette, quindi, a disposizione proprio personale specializzato per il coordinamento e la supervisione dei tirocini e degli stages.

I tirocinanti e gli stagisti partecipano alle attività della vita quotidiana degli ospiti a seconda della loro specifica formazione professionale.

FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La nostra Residenza Protetta assicura un servizio di accoglienza residenziale protetta a persone prevalentemente anziane (ultrasessantacinquenni) garantendo prestazioni socio-assistenziali, di servizio alberghiero, assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività riabilitativa e di animazione in rapporto di convenzione con l'Azienda USL competente.

Le persone anziane in attesa di ingresso sono sottoposte a valutazione dall'Unità di Valutazione Geriatrica distrettuale di residenza che produce idonea scheda di valutazione da cui si deduce il profilo di autonomia.

Deroghe particolari sull'età degli ospiti all'ingresso sono possibili da parte del consiglio di Amministrazione della Residenza a seguito di casi di particolare gravità sanitaria o per motivazioni sociali.

Sezione seconda

LA RESIDENZA PROTETTA “A. Rossi di Assisi” INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

UBICAZIONE DELLA RESIDENZA E DISTRIBUZIONE DEGLI SPAZI

La Residenza Protetta è ubicata nel centro storico della città e pertanto è inserita nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio, a breve distanza dal Pronto Soccorso dell’Ospedale Civile di Assisi e dai Centri di Salute del Distretto Sanitario dell’Assisano.

Collocata lungo la direttrice che dalla splendida piazza del Comune di Assisi conduce a quell’impareggiabile e visitatissimo scrigno d’arte che è la Basilica di San Francesco.

La particolare struttura la preserva dal frastuono e dall’inquinamento del traffico cittadino ed è allo stesso tempo inserita in un contesto ambientale naturale e tranquillo. Entrando all’interno si profila davanti uno scorcio panoramico inimmaginabile dall’esterno e che si apre, affacciandoci dalle terrazze e dalle finestre panoramiche o dalla piazzetta e dal giardino interni, su tutta la vallata compresa tra Perugia ed Assisi.

L’edificio all’origine era un Monastero di una Comunità Religiosa della Città e, dopo ristrutturazioni ed ampliamenti susseguitisi negli anni, si è raggiunta l’attuale moderna e funzionale configurazione del complesso che oggi accoglie la Residenza Protetta.

La Residenza ha una ricettività di 56 posti letto, dispone di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche quelli particolarmente attrezzati e destinati agli anziani non autosufficienti.

Le camere, le sale da pranzo ed i soggiorni sono arredati in modo accogliente e confortevole.

	C a m e r e		T o t a l e
	1 posto letto	2 posti letto	
Camere	10	23	33
Posti letto per tipo di camera	10	46	56

Tabella n. 1 - Ricettività e tipologia di camere

La Residenza Protetta “Andrea Rossi di Assisi” è suddivisa su più piani e su due livelli rispetto al piano di transito di Via Metastasio.

Dispone dei seguenti spazi comuni interni:

³⁵/₁₇ portineria con centralino telefonico digitale

³⁵/₁₇ ambulatorio medico

³⁵/₁₇ Ambulatorio infermieristico

³⁵/₁₇ palestra di fisiokinesiterapia

³⁵/₁₇ sala musicoterapica e multimediale

³⁵/₁₇ sale polivalenti per attività motoria di gruppo e animazione del tempo libero

³⁵/₁₇ cucina centrale con locali accessori

³⁵/₁₇ sala da pranzo e vari “office” di servizio

³⁵/₁₇ sale tv e biblioteca

³⁵/₁₇ lavanderia, stireria e guardaroba

³⁵/₁₇ uffici amministrativi

³⁵/₁₇ cappella

³⁵/₁₇ camera mortuaria

La Residenza gode, inoltre, di un giardino privato meravigliosamente panoramico all’interno con zone ombreggiate, panchine, tavolini, spazi per favorire la socializzazione e per rappresentazioni

teatrali all'aperto e di un grande terrazzo pensile il cui accesso è possibile anche da Via Metastasio, favorendo l'interscambio tra gli ospiti e la cittadinanza.

I SERVIZI AGLI OSPITI INFORMAZIONI GENERALI

La Residenza Protetta "Andrea Rossi" è da sempre impegnata nell'assistenza e nella cura degli anziani, costantemente attenta ai mutati bisogni attraverso conoscenze acquisite nel settore medico, ambientale, strumentale, occupazionale, sociale, della sicurezza, ed altro.

In particolare, negli ultimi dieci anni, a seguito della crescita del livello di non autosufficienza nella popolazione anziana, ha indirizzato le proprie risorse al potenziamento dei servizi in una logica di prevenzione della non autonomia e di mantenimento dell'autosufficienza psicofisica attraverso il potenziamento delle capacità residue.

Ciò è avvenuto attraverso una formazione permanente del personale, l'inserimento di nuove figure professionali, la destinazione di nuovi spazi per attività sociali, riabilitative e ricreative, l'implementazione di progetti nell'ambito del benessere psicosociale e assistenziale.

I servizi attualmente erogati (coperti dalla retta e senza quote extra) comprendono:

³⁵₁₇ assistenza tutelare

³⁵₁₇ assistenza infermieristica

³⁵₁₇ medicina generale (in convenzione USL)

³⁵₁₇ medicina specialistica

³⁵₁₇ fisioterapia individuale, attività motoria di gruppo e terapia occupazionale

³⁵₁₇ Assistenza Sociale

³⁵₁₇ musicoterapica

³⁵₁₇ attività di animazione

³⁵₁₇ assistenza spirituale

³⁵₁₇ servizio di ristorazione ed alberghiero completo

³⁵₁₇ parrucchieria e barbieria

IL LAVORO DI EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Per affrontare il quadro complesso della non autosufficienza dell'anziano data dall'interazione di più aree critiche (fisiche, mentali, ambientali, affettive) che spesso si sovrappongono, non basti un'unica risposta ma sia necessaria la collaborazione tra le diverse professionalità presenti in Residenza.

Perciò base dell'assistenza è il lavoro svolto in équipe; strumento proprio è la valutazione multidimensionale capace di rispondere alle complesse problematiche dell'anziano fragile.

Con il termine valutazione multidimensionale si intende una "valutazione nella quale i numerosi problemi della persona anziana vengono riconosciuti, descritti e spiegati, quando possibile e inquadrate le risorse assistenziali e le potenzialità residue, definito il bisogno di servizi e messo a punto un piano coordinato di cura specifico ed orientato per problemi (National Institute of Health 1987)".

La persona anziana viene valutata globalmente ed in particolare vengono esaminati:

- lo stato biologico e clinico (stato di salute, segni e sintomi di malattia, livelli di autonomia)
- lo stato psicologico (tono dell'umore, capacità mentale)
- lo stato sociale (condizioni relazionali, di convivenza, situazione abitativa, economica)
- lo stato funzionale (disabilità ovvero la capacità di compiere uno o più atti della vita quotidiana come lavarsi, vestirsi, salire le scale).

I momenti in cui si attua la Valutazione Multidimensionale sono:

- all'ingresso
- periodicamente
- ogni volta che si verifica un significativo cambiamento dello stato di salute.

L'équipe multidisciplinare utilizza test multidimensionali forniti dalla Regione Umbria ed in particolari casi possono anche essere utilizzati appositi strumenti per poter valutare il proprio intervento quali: Mini Mental State Examination (MMSE) e Global Depression Scale (GDS) per lo stato cognitivo e il tono dell'umore; Attività Daily Living (ADL), Instrumental Attività Daily Living (IADL) e Indice di Barthel per lo stato funzionale, scala di Tinetti per la valutazione dei disturbi dell'equilibrio, Scala di Norton per la valutazione del rischio di sviluppare lesioni da decubito, scheda interna per monitoraggio delle cadute, scheda per valutazione dell'incontinenza urinaria con trattamento individualizzato.

Tali dati vengono inseriti in una cartella computerizzata la quale ne facilita la rielaborazione con l'evidenziazione delle aree critiche sulle quali focalizzare l'intervento teso al recupero delle capacità funzionali e al miglioramento della qualità della vita.

PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALI

Il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) rappresenta il frutto della valutazione multidimensionale e mette al centro dell'assistenza la persona anziana con i suoi bisogni e le sue risorse.

Per ogni ospite viene definito un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) grazie alla valutazione multidimensionale e multiprofessionale.

Il P.A.I. viene verificato periodicamente dall'équipe composta dal Geriatra, l'Assistente Sociale, il Coordinatore Infermieristico, le Fisioterapiste e da un Rappresentante O.S.S. Inoltre viene modificato nel momento in cui si verifichi un significativo cambiamento delle condizioni cliniche dell'ospite.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente ed è garantito ogni giorno della settimana 24 ore su 24. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Sono coordinati da un Coordinatore Caposala con la supervisione del Direttore Sanitario.

ASSISTENZA TUTELARE

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione.

Gli Operatori utilizzano tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite; agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli specifici e secondo programmi in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

MEDICINA GENERALE

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte dei Medici di Medicina Generale che in caso di necessità prestano la loro opera all'interno della Residenza Protetta. In regime di convenzione con il S.S.N., il Medico di Medicina Generale si occupa della gestione dei problemi di salute di ciascun ospite in collaborazione con le figure professionali presenti all'interno della Residenza attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di

consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Quando necessario, si attiva ogni altro livello diagnostico o di consulenza sanitaria specialistica anche ospedaliera.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale. Tale attività è inserita nella strategia di prevenzione e cura definita dalla Direzione Sanitaria e finalizzata al raggiungimento del massimo beneficio possibile per l'ospite, anche in termini di qualità di vita, cercando di ridurre al minimo indispensabile i ricoveri ospedalieri e offrendo sostegno per situazioni giudicate incurabili e fasi terminali della vita.

MEDICINA SPECIALISTICA GERIATRICA

Il Medico Geriatra è responsabile della valutazione multidimensionale che effettua tramite gli appositi strumenti (VAOR, ADL, IADL, ect.), sottopone l'ospite a periodica rivalutazione dello stato clinico e funzionale in collaborazione con l'Infermiere Professionale e l'Assistente Sociale, formulando i Piani Assistenziali Individuali (PAI).

RIABILITAZIONE

La riabilitazione è una procedura che, ponendo al centro l'individuo ed i suoi bisogni è indirizzata al recupero o mantenimento della funzione e consiste in esercizi ed interventi mirati, volti a condurre o ricondurre la persona con disabilità ad una condizione di normalità o di relativa autonomia.

La riabilitazione presso la Residenza Protetta "A. Rossi", che si avvale di 2 fisioterapisti, è attuata attraverso attività di:

- *fisioterapia individuale*
- *ginnastica di gruppo*
- *musicoterapia individuale e di gruppo*

La terapia fisica opera su un vasto numero di patologie funzionali e si avvale di ausili tecnici e metodologici specifici e personalizzati.

Nella pratica, si traduce in un servizio all'ospite che ha l'obiettivo di mantenere o ripristinare, completamente o in parte, le sue autonomie, in relazione alle patologie presenti ed alle limitazioni nelle attività della vita quotidiana anche con l'utilizzo di ausili specifici.

L'ospite è sottoposto ad una valutazione fisioterapica all'ingresso cui segue la definizione di un programma riabilitativo individuale e, successivamente, una verifica costante e periodica.

Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguente a fratture, ictus o allettamenti prolungati e alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità.

L'intervento si esplica attraverso trattamenti individuali e attività motoria di gruppo.

ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente Sociale collabora nel lavoro d'equipe con le altre figure professionali presenti nella struttura. Fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti. Si attiva nella fase di accoglienza dei nuovi ospiti rilevandone i bisogni e le esigenze a cui dare risposta. Segue il percorso dell'anziano nel piano individuale, si propone come punto di incontro tra l'ospite, la struttura, il personale d'assistenza e la famiglia. Si pone inoltre come punto di contatto nell'interazione tra la Residenza, la Asl e i Comuni di provenienza, o altre strutture; svolge attività di segretariato sociale.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Ha come principio ispiratore il rispetto dell'individualità e della personalità degli ospiti ed è volta a promuoverne e valorizzarne le potenzialità cognitive, affettive e relazionali attraverso interventi da parte di Animatori professionali.

A tale scopo, il lavoro si svolge su due fronti: quello della conoscenza e della relazione individuale e quello della programmazione e organizzazione delle attività (individuali, di gruppo, di contatto con l'esterno, ricreative, di valorizzazione della persona).

Vengono proposte:

³⁵/₁₇ *Attività di laboratorio e artistiche*

³⁵/₁₇ *Attività corale*

³⁵/₁₇ *Visione film*

³⁵/₁₇ *Attività di ascolto musicale*

³⁵/₁₇ *Uscite*

³⁵/₁₇ *Incontri in gruppo*

A seconda delle possibilità degli ospiti e dell'organizzazione, vengono programmate attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura della Casa di Riposo alla comunità (feste, uscite, partecipazione a manifestazioni pubbliche a carattere culturale o religioso) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

ASSISTENZA SPIRITUALE

La Residenza offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose (celebrazione eucaristica: h. 7.00 tutti i giorni feriali; h. 09.45 nei giorni festivi e preghiere comunitarie quotidiane) animate dalla comunità religiosa delle Suore Francescane Ospedaliere di S. Chiara, nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con un sacerdote. La Residenza è frequentata regolarmente da sacerdoti locali che visitano gli anziani ospiti.

All'interno della Residenza è presente una Cappella per le funzioni religiose.

SERVIZI VARI

In aggiunta a quelli in precedenza descritti, la Residenza offre agli ospiti i seguenti servizi, **(senza alcun addebito extra):**

³⁵/₁₇ *Barbieria e parrucchieria*

All'interno della Residenza è previsto un servizio di parrucchieria affidato a personale specializzato esterno in convenzione con frequenza settimanale (di norma il martedì). E' compreso nella retta almeno un trattamento di taglio e piega al mese.

Il servizio barbieria viene assicurato dal personale della Casa di Riposo.

³⁵/₁₇ *Lavanderia e guardaroba*

All'interno della Residenza è organizzato un servizio di lavanderia, stireria e guardaroba.

Al momento dell'ingresso, i capi personali di biancheria di ogni ospite vengono contrassegnati, per il riconoscimento, con un numero identificativo personale. **Anche gli eventuali reintegri di vestiario vanno segnalati al servizio per l'identificazione e tracciabilità e non inseriti direttamente nell'armadio.**

I capi di biancheria e gli indumenti personali, vengono inviati in lavanderia per le ordinarie operazioni di lavaggio, stiratura ed eventuale disinfezione.

Ogni ospite ha un guardaroba nello spazio personale assegnato (armadio e/o cassetti) nella propria camera.

E' attivo un servizio in convenzione di noleggio/lavaggio per la biancheria (lenzuola, federe, traverse ecc.) e da bagno (asciugamani, teli bagno).

Ristorazione

Tutti i pasti vengono preparati dal servizio di ristorazione interno e serviti nella sala da pranzo comune salvo casi particolari.

Gli orari dei pasti, attualmente in uso sono i seguenti:

<i>Colazione</i>	<i>dalle ore 08.30 - 09,00</i>
<i>Pranzo</i>	<i>dalle ore 12.00 - 12,30</i>
<i>Merenda</i>	<i>dalle ore 15.00 - 15,30</i>
<i>Cena</i>	<i>dalle ore 17.45 - 18,30</i>

La Residenza ha disposto - attraverso la consulenza di un dietista - un menù mensile, articolato in settimane e variabile secondo la stagione calda o fredda.

Il menù giornaliero è reso pubblico mediante affissione all'esterno della sala pranzo.

Diete speciali saranno predisposte dal dietista per gli ospiti con particolari patologie che ne richiedano la differenziazione.

³⁵/₁₇ *Servizio telefonico*

La ricezione delle chiamate avviene attraverso il centralino telefonico cui sono collegati tutti gli apparecchi periferici fissi presenti nelle varie stanze e nelle zone di particolare attività, che coprono tutta l'area della Residenza.

Esiste, inoltre, un impianto "cercapersone" per la ricerca "via radio" del personale; a tale impianto sono collegati i campanelli di chiamata dai letti degli ospiti, le porte di uscita all'esterno e gli allarmi "tecnologici".

³⁵/₁₇ *Servizio radio-televisivo*

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi previa autorizzazione della Direzione.

Uno schermo gigante con videoregistratore consente la proiezione settimanale programmata di film e documentari e la visione di servizi da TV.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

E' inoltre disponibile una raccolta di dischi di musica (classica, lirica e leggera) ad uso degli ospiti da concordare con il Responsabile del Servizio di Animazione della Residenza.

³⁵/₁₇ *Biblioteca - Informazioni sociali*

All'interno della Residenza è disponibile una biblioteca ad uso degli ospiti. Responsabile è il Servizio di Animazione.

³⁵/₁₇ *Ascensori*

All'interno della Residenza sono presenti ascensori che consentono un facile servizio di collegamento verticale tra i vari piani.

³⁵/₁₇ *Servizio di pulizia e sanificazione ambientale*

Il servizio di pulizia e il riordino degli ambienti è affidato a personale interno. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. E' garantita pulizia e sanificazione degli ambienti personali e comuni degli ospiti, giornaliera e straordinaria.

E' disponibile un servizio di bevande calde, bibite e piccoli snacks a pagamento ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori della Residenza.

FAMILIARI

La Residenza invita i familiari, sin dal momento dell'ingresso, a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - nell'assistenza e nello svolgimento delle attività della vita quotidiana dell'anziano ospite (passeggiate, uscite all'esterno, visite mediche esterne, ecc.).

Le visite sono sempre possibili (dalle **9.30** alle **19.30**) tranne in alcuni momenti particolari della giornata (orario del pasto e del riposo e della pulizia personale).

I familiari possono esprimere opinioni, suggerimenti e reclami alla Direzione e/o alla Amministrazione.

VOLONTARIATO

Il volontariato costituisce una risorsa estremamente importante per la Residenza, che permette una integrazione di competenze in uno stile di promozione dei valori della solidarietà e della dignità della persona.

La Residenza promuove la presenza di volontari, persone singole o in gruppo, che spontaneamente, gratuitamente e senza vincolo di subordinazione, sono disponibili a prestare servizio all'anziano nei più diversi settori (attività assistenziali, ludico-ricreative, artistiche, relazionali, ecc.).

Le Suore della Casa di Riposo, vivendo la loro vita a servizio degli anziani, sono un punto di riferimento per i volontari stessi.

La Residenza promuove, inoltre, la presenza di note associazioni di volontariato, Scout, Scuole ecc... .

Sezione terza

IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

ATTIVITA' E PROGRAMMI PER UNA MIGLIORE QUALITA' DELLA VITA E VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

A seguito del cambiamento demografico a cui stiamo assistendo, la nostra Residenza ha rilevato già da anni la forte crescita nella domanda di istituzionalizzazione di soggetti anziani non autosufficienti accompagnata spesso da condizioni economico-sociali precarie.

Ciò ha spinto la Residenza ad orientarsi verso la Residenzialità Protetta, una forma di accoglienza ed assistenza residenziale per soggetti non autosufficienti prevista dal Piano Sanitario Regionale.

Pertanto, dal 2004 la Residenza ha ottenuto l'autorizzazione regionale a Residenza Protetta ed ha stipulato un accordo convenzionale con la ASL n.2 per l'applicazione delle tariffe regionali nel rispetto dei requisiti edilizi e di personale previsti dal P.S.R. .

L'accREDITAMENTO Istituzionale, di cui all'art. 8-quater del D.Lgs. 502/1992 delle strutture sanitarie socio-sanitarie pubbliche e private, della Regione Umbria è il procedimento con cui, a livello regionale, si attesta formalmente il possesso dei requisiti ulteriori di qualità di una struttura sanitaria e/o sociosanitaria pubblica o privata autorizzata.

E' la condizione necessaria per erogare prestazioni sanitarie a carico del Servizi Sanitario Regionale. La verifica finalizzata alla valutazione della rispondenza di questa struttura ai requisiti previsti per la concessione dell'accREDITAMENTO e alla rilevazione delle eventuali non conformità è avvenuta in data 17.01.2014 e l'accREDITAMENTO, con validità triennale, è stato riconosciuto con D. D. Regione Umbria n. 2349 del 26.03.2014.

Il Certificato di Qualità rappresenta il riconoscimento, da parte di un Ente di valutazione esterno accREDITATO, della conformità del sistema organizzativo della struttura rispetto agli standard internazionali previsti dalle norme UNI EN ISO 9001: 2008.

La Residenza Protetta ha ottenuto la certificazione di qualità.

Annualmente viene effettuata una seduta di sorveglianza da parte dell'Ente Certificatore per controllare che le modifiche procedurali introdotte siano conformi agli standard di qualità e che le norme codificate siano rispettate.

La scelta di dotarsi e mantenere la certificazione deriva dal desiderio di garantire agli ospiti e alle loro famiglie la qualità del servizio attraverso la qualità dell'organizzazione.

Questi cambiamenti hanno spinto la Residenza ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

a) impiego di procedure e protocolli

Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli documentati, che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate e consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono monitorati le procedure e i carichi di lavoro per la ridefinizione dei Piani di Lavoro.

b) valutazione semestrale ospiti

Consiste nell'analisi delle maggiori aree che influenzano la qualità della vita degli ospiti quali: mobilità, alimentazione, disturbi del comportamento e dell'umore, benessere psico-sociale e problematiche infermieristiche (incontinenza urinaria, piaghe da decubito), in modo che tutta l'équipe multidisciplinare possa conoscere la situazione globale dell'ospite ed essere periodicamente informata su progetti specifici.

c) attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro

La Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene fornita l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Responsabile è il Sig Mauro Antonini Responsabile Servizio Manutenzione

d) Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)

La Residenza ha elaborato il manuale previsto dal Decreto Legislativo 155/97 relativo al "Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare" mettendo in atto un sistema di "controllo di processo".

Il servizio di cucina e mensa, dal 27 aprile 2015 è gestito dalla Società Cooperativa sociale Isola, affidataria del servizio mensa della Casa di riposo.

Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti.

Periodici controlli vengono effettuati sulle acque potabili della residenza (legionella, ecc.) e sui processi di preparazione alimentare del cibo.

e) attuazione del Decreto Legislativo 196/2003 sulla sicurezza dei dati personali

La Residenza ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di misure minime di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, la Residenza informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza predisponendo periodicamente un documento programmatico sulla sicurezza dei dati e formando il personale in tale ambito specifico.

f) sistemi di informazione

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida.

E' a disposizione del personale per la consultazione: il libro delle consegne socio-assistenziali.

g) programmi di formazione del personale

Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe socio-assistenziale e sanitaria, da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.

Sezione quarta

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI E RAPPORTI CON I SINDACATI

La Amministrazione della Residenza intrattiene relazioni sindacali con le R.S.A. (Rappresentanze Sindacali Aziendali) costituite dai lavoratori dipendenti per l'applicazione integrale del contratto e la valorizzazione di tutte le risorse umane.

Si favorisce inoltre la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari nonché concerta con i Sindacati Pensionati su aspetti riguardanti la qualità dei servizi, l'aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno di Ospitalità nonché accoglie suggerimenti per eventuali iniziative sugli anziani.

Sezione quinta
RETTE E QUOTA DI DISPONIBILITA'

La Regione dell'Umbria con delibera n. 391/2002 e n. 53/2004 ha fissato una tariffa per le Residenze Protette autorizzate ed applicata dalla Residenza "Andrea Rossi" di Assisi a seguito del riconoscimento a Residenza Protetta (Regione Umbria Sanità e Servizi Sociali - Determina Dirigenziale n. 4852 del 06/06/2008) con la stipula di convenzione con la ASL 2 competente, dal 01/07/2008, come di seguito indicata:

<i>Retta giornaliera pro-capite</i>	<i>Partecipazione ASL (quota sanitaria giornaliera al 50%)</i>	<i>Partecipazione e ospite e/o Familiare e/o Comune</i>	<i>Quota di disponibilità mensile</i>
€. 87.20	€. 43.60	€. 43.60	min. €. 154,94

La normativa regionale vigente prevede la partecipazione della ASL al 50% della tariffa, quale quota di integrazione-retta di parte sanitaria, a causa del grado di non autosufficienza della persona anziana ospite di Residenza Protetta.

La restante quota è a carico dell'ospite.

L'eventuale mancata copertura del restante 50% della retta con i redditi personali dell'ospite (pensioni o altro) resta a carico dei familiari e/o del Comune di appartenenza dell'ospite, quale quota di integrazione-retta di parte sociale.

La Regione dell'Umbria ha, inoltre, fissato a 154,94 euro l'importo mensile minimo di reddito da lasciare in capo a ciascun ospite, quale quota di disponibilità per le proprie spese personali non coperte dalla retta.

Sezione sesta

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nella Casa di Riposo Andrea Rossi è costituito un “Ufficio relazioni con il Pubblico” che cura i rapporti fra l’ospite, con i suoi familiari, e la Casa di Riposo.

E’ situato al piano della palazzina presso l’ufficio amministrativo ed è costituito da un dipendente amministrativo e dall’Assistente sociale.

E’ aperto dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00.

Contatti: 075/812353 – 8198560 email: iirrb00@iirrb.191.it

Svolge attività di:

- **Informazione** sul funzionamento della Casa, sulle modalità e condizioni di ingresso,
- **Accoglienza** per facilitare l’accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie;
- **Promozione** alla crescita interna della cultura dell’accoglienza, all’adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l’ospite e con i parenti;
- **Tutela** accogliendo eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami. Qualora l’ospite o un suo familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, oppure osservi comportamenti o atti che limitino i propri diritti o la fruizione delle prestazioni assistenziali, può porgere osservazioni e/o reclami. I reclami devono pervenire entro **15 giorni** dall’accaduto e possono essere inoltrati:
 - *verbalmente* rivolgendosi direttamente al Responsabile dell’U.R.P.;
 - *in forma scritta* utilizzando l’apposita scheda reperibile nei raccoglitori posti nell’atrio della Casa di Riposo (allegato 1) o su carta semplice.

L’U.R.P. fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e, qualora, vi sia un reclamo scritto fornisce immediata risposta per le segnalazioni e reclami che si presentano di rapida soluzione, altrimenti predispone l’istruttoria per approfondire quanto segnalato, impegnandosi a dare risposta entro **10 giorni** dal ricevimento del reclamo.

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI E DEI RECLAMI

La Casa di Riposo “A. Rossi” di Assisi, convinta che il miglioramento della qualità dei servizi è un processo che richiede la soddisfazione dell’ospite e dei suoi familiari, effettua periodiche analisi delle schede osservazione – reclamo nonché verifiche sull’attività svolta (verifiche dei progetti, dei piani di lavoro, delle procedure adottate dal personale) per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

Verranno effettuate rilevazioni anche in occasione di incontri aperti con gli ospiti e/o familiari per accogliere eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

Sezione settima

CONCLUSIONI

Il processo che ha condotto alla stesura della Carta, ha coinvolto operatori con differenti ruoli e professionalità, familiari, volontari ed ospiti che, attraverso la loro partecipazione, hanno permesso di rilevare i punti di forza e di debolezza dei servizi della Residenza.

Si rende ora necessario attivare a tutti i livelli, attraverso appositi incontri di formazione, o un’attenta informazione interna sui servizi previsti dalla Carta e sulle modalità di erogazione degli stessi, affinché tutto il personale acquisisca pienamente i nuovi standard di qualità.

U.R.P. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI	N°
	Data

Segnalazione Reclamo Suggerimento Altro

Modalità di presentazione: di persona telefono lettera e-mail fax

Cognome..... Nome.....

VIA/PIAZZA..... N°..... LOCALITÀ.....

TEL..... E-MAIL

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Ricevuta il _____ dall'operatore: _____

Si trasmette la segnalazione a:

Sig. _____ del Servizio _____

Sig. _____ del Servizio _____

Sig. _____ del Servizio _____

RISPOSTA: (a cura dei Servizi interessati)

----- Spazio a cura dell'URP -----

Esito della comunicazione al cittadino:

Problema risolto Problema risolvibile
In programma
 Problema irrisolvibile Competenza Altri Enti
Non in programma

Comunicato il Non comunicato Altro:

Si prega di compilare il presente stampato fornendo all'URP elementi per una risposta precisa ed esauriente