

CARTA DEI SERVIZI SOCIO-RESIDENZIALI DELLA CASA DI RIPOSO A. RUBILLI, AVELLINO

PREMESSA

La presente Carta dei servizi per l'erogazione del servizio socio-residenziale della Casa di Riposo A. Rubilli, intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione del servizio pubblico, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge n.328/2000, dallo Statuto dell'ente, delle linee guida della regione Campania, e dalla Direttiva del PCM 27/01/1994.

PRINCIPI

La Casa si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- Eguaglianza ed equità nell'erogazione del servizio.
- Rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica.
- Continuità nell'erogazione del servizio.
- Partecipazione del cittadino nell'informazione, condivisione, verifica del servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio, capaci di prestazioni di elevata qualità.

FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-RESIDENZIALE PER ANZIANI

La struttura dell'ente è sita in viale Italia 205 Avellino e in San Tommaso 43 Avellino, la sede di Viale Italia ed è dislocata logisticamente su tre piani destinati come nucleo residenziale per la **Casa di Riposo**, destinata esclusivamente ad ospiti autosufficienti o con patologie che ne permettono l'ingresso come da regolamento della Casa (parzialmente autosufficienti), per un totale di 50 posti letto, ripartiti in camere doppie o singole, entrambe con bagno in camera, sui tre livelli, il primo piano viene riservato agli ospiti parzialmente autosufficienti e può ospitare fino a 22 anziani; più il piano terra destinato agli uffici amministrativi dove è presente la chiesa e una palestra per gli anziani.

Gli spazi comuni (soggiorni e sala pranzo) e l'infermeria sono presenti a tutti i piani. Altri servizi generali (dispensa, deposito biancheria e lavanderia) sono nei locali seminterrati, l'edificio pregevole sotto il punto di vista architettonico è circondato da un magnifico giardino fruibile dagli ospiti; la struttura di San Tommaso si sviluppa in piano terra e un primo piano con camere singole e mini appartamenti con giardino e spazi comuni, al piano terra è collocata l'infermeria, la sala ristorante con annessa cucina, la chiesa e altri spazi comuni, la struttura può ospitare fino a 50 ospiti.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Centralino 082535821, 0825760243.
- Fax: 082535821.

Il servizio è rivolto ad anziani che, all'interno della famiglia o soli, vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario - assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali ed è destinato ad accogliere prevalentemente cittadini residenti nella Provincia di Avellino e che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

L'accesso è subordinato alla presentazione all'ufficio amministrativo, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'anziano che, negli ambiti della propria condizione psicofisica, deve manifestare la volontà di essere ammesso e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza e la non affezione da malattie pregiudizievoli per la vita in comunità.

Nella stessa dovrà essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile.

Gli ospiti qualora vantino il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro i 15 giorni successivi, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'utente dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n.30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda.

La dimissione in caso di rinuncia dell'utente deve essere comunicata con un preavviso di almeno 10 giorni mentre la direzione può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, nei casi previsti del Regolamento della Casa, sempre con il preavviso di almeno 10 giorni.

AMMONTARE DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La quota di partecipazione al costo del servizio (retta), è di **€ 870,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti stanza doppia), di €970,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti stanza singola) ed, di € 1170,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti appartamento) è prevista un' integrazione di retta che può variare da 2€ ai 15€ al giorno, per il nucleo di Residenza Protetta (ospiti parzialmente autosufficienti).**

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 5 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o dei familiari, avverrà successivamente.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro la prima decade del mese, tramite versamento sul conto corrente intestato alla Casa di riposo o direttamente agli uffici amministrativi dell'ente.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal mese successivo in cui avviene la dimissione dalla Casa di riposo, previo rispetto dell'obbligo del preavviso (10 giorni).

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni garantite all'ospite autosufficiente, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena,;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia (una volta la settimana);
- Attività di animazione e socializzazione promossa in sinergia con associazioni ed altri enti pubblici;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Attività di assistenza sociale e infermieristica;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

Le prestazioni garantite all'ospite non autosufficiente parziale, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione o doccia ogni 7 giorni;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza ;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia (una volta la settimana);
- Attività di animazione e socializzazione promossa in sinergia con associazioni ed altri enti pubblici;
- Assistenza tutelare socio-assistenziale per non meno di 30 minuti al giorno;
- Assistenza infermieristica rapportata alle effettive necessità;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto, in caso di assenza volontaria, previa corresponsione della tariffa come stabilito del Regolamento della Casa per l'erogazione del servizio socio-residenziale, ovvero "per intero per i primi 15 giorni di assenza e nella misura del 75% per il periodo successivo"

In caso di assenza per ricovero ospedaliero, dopo il 15 giorno, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la retta intera.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- ore 06,30 alzata
- ore 08,00 – 09,00 colazione
- ore 12,00 – 13,00 pranzo
- ore 17,30 – 18,30 cena
- ore 20,30 riposo notturno

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 21,00.

L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

- ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Responsabile l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- a non tenere alimenti o bevande alcoliche e analcoliche nelle stanze, se non dietro esplicita autorizzazione della direzione e in luoghi igienicamente idonei (frigorifero;)
- a non usare fornelli o fiamme per qualsiasi uso nelle stanze;
- a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti ;
- a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- a non fumare al di fuori dei locali consentiti;
- a risarcire l'ente per ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE

L'obiettivo delle attività ricreative o di animazione è quello di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il mantenimento e lo sviluppo di abilità residue e come tale, il programma di animazione non può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite.

Le attività ricreative quindi devono intendersi come parte integrante dell'intervento socio-assistenziale e pertanto sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata.

Esse consistono essenzialmente in attività di musicoterapica, attività espressive, creative e manuali e nella loro realizzazione sono coinvolti tutti gli operatori, ma soprattutto la figura dell'animatore che sarà saltuariamente presente in struttura ma che ne organizzerà comunque le attività dall'esterno.

In collaborazione ed in accordo con l'animatore, il personale volontario può coinvolgere gli utenti della Casa di Riposo in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico ricreativi.

RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

E' favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura. Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- rendere la struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- sfatare la concezione ed il luogo comune che vede nella struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da utente che da familiare o volontario;
- rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della struttura sono un patrimonio a disposizione del territorio.

MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 8.30 alle ore 20.00
- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 11:00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l'accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

All'ospite è consentito, sostenendo il relativo costo, invitare ed intrattenere a pranzo e/o a cena qualsiasi visitatore purché richiesto per tempo al Coordinatore della struttura.

Inoltre tutte le regole di comportamento sopra riportate si intendono estese ai visitatori e familiari degli ospiti.

ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, la Casa di riposo incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio.

In ogni caso gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 15 giorni dall'accaduto (istituto del reclamo).

Tale diritto può essere esercitato mediante lettera in carta semplice diretta alla Direzione ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della struttura e/o al Responsabile, nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

Il Responsabile dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati e dovrà comunicare un'appropriata risposta scritta all'ospite e/o ai suoi familiari entro 30 giorni.

L'Amministrazione si impegna a garantire, agli ospiti ed alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio e la presenza di un referente all'interno della struttura, individuato nel Coordinatore dei servizi, che è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio verranno adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;

- rispetto dei termini previsti in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

A questa Carta dei Servizi viene allegato il Regolamento della Casa per l'erogazione del servizio socio-residenziale che, nel rispetto delle norme vigenti, definisce le norme di funzionamento e regola le relazioni interne ed esterne del servizio.