



CASA DI RIPOSO “ANGELLE DELLA SS. TRINITÀ”



Carta dei servizi

Gentile Ospite,

la invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

**La Presidente
Consorzio Charis
Mariagrazia Fioretti**

**Il Presidente
Coop. soc. Centro per l'Autonomia
Pietro Vittorio Barbieri**

**Coordinatrice responsabile
Patrizia Sperlongano**

INDICE

Premessa	4
1. La struttura	6
2. La gestione	6
3. Principi sull'erogazione del servizio	8
4. Mission e politica per la qualità	10
5 Servizi offerti	11
5.1. Servizi inclusi nella retta	11
5.2. Servizi aggiuntivi (non inclusi nella retta)	13
6. Modalità di accoglienza	14
6.1. Valutazione iniziale	14
6.2. Costruzione del PAI	14
6.3. Fase operativa	15
6.4. Verifica del PAI	15
7. Modalità di accesso	15
8. Orari	15
9. Orari di apertura uffici amministrativi	16
10. Orari visite esterne	16
11. Standard di qualità	16
11.1. standard di qualità generali	16
<i>11.1.1. Formazione del personale</i>	16
<i>11.1.2. Sistemi informativi scritti e informatizzati</i>	16
<i>11.1.3. HCCP</i>	17
<i>11.1.4. Attuazione Decreto Legislativo 81/2008</i>	17
12 Reclami	17

Premessa

La carta dei servizi della Casa di Riposo “Ancelle SS Trinità di Rovigo” è uno strumento di tutela per le persone che vengono ospitate; si propone di fornire informazioni su alcuni aspetti organizzativi della Casa di Riposo al fine di rendere il soggiorno degli ospiti il più possibile sereno e soddisfacente.

La direzione conta sulla collaborazione degli ospiti e dei loro familiari, per assicurare la completa disponibilità e il massimo impegno nell'erogazione dei servizi, nel diritto all'informazione, nella tutela dei diritti e nella realizzazione di una significativa esperienza di comunità.

La presente Carta dei Servizi segue i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, “*Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*”.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Regione Lazio – L.R. 2 Dicembre 1988, n.80** – “*Norme per l'Assistenza Domiciliare*”.
- **Regione Lazio – L.R. 3 Febbraio 1976, n.11** – “*Norme per lo sviluppo dei servizi sociali in favore delle persone anziane. Delega di funzioni ai comuni in materia di assistenza agli anziani*”. (Legge abrogata dall'articolo 68, comma 1, lettera c) della legge regionale 9 settembre 1996, n. 38)
- **Regione Lazio – Delibera Giunta Regionale 29 novembre 1989, n. 1020**
- **Regione Lazio – L.R. 9 Settembre 1996 n. 38** – “*Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio*”
- **Regione Lazio – Delibera Giunta Regionale 23 Giugno 1998, n. 2699** – “*Primi adempimenti relativi agli indirizzi e alle direttive nei confronti degli enti locali per l'esercizio delle funzioni conferite ai sensi delle leggi regionali 5 marzo 1997, nn. 4 e 5 in materia di assistenza sociale*”.
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – “*Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie*”.
- **L.N. 8 novembre 2000, n. 328** – “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”.
- **Decreto Consiglio Comunale 2 agosto 1994, n. 159 d el Comune di Roma** – “*Interventi assistenziali in favore degli anziani. Determinazione del limite di reddito*”.
- **L.N. 21 maggio 2001, n. 308 del Ministero per la Solidarietà Sociale: Regolamento concernente “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture aciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'art. 11 della L.N. 328/2000.**

- **Legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41 della regione Lazio:** *“Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio-assistenziali”.*
- **Deliberazione della Giunta regionale 23 dicembre 2004, n. 1305 della regione Lazio e relative note (prot. n. 129480 del 28 ottobre 2005 e n. 33840 del 26 marzo 2007):** *“Autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall’articolo 11 della LR 41/2003”.*
- **Deliberazione n. 17 del 21/1/2011 della Regione Lazio:** *“Requisiti in deroga ai requisiti integrativi previsti dalla DGR 1305/2004, Sezione III – Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, ai sensi dell’articolo 14, comma 4 della LR 41/2003.*

1. La struttura

La Casa di Riposo accoglie 60 ospiti anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

La struttura si articola su un totale di 5 livelli connessi tra loro da due impianti di sollevamento (ascensori).

Al piano seminterrato si trova un'ampia Cappella per il Culto, utilizzata sia dalle ospiti della Casa di Riposo che da persone provenienti dal quartiere.

La struttura, oltre ad essere dotata di ampi spazi riservati alla consumazione dei pasti e altri per attività di socializzazione e di animazione, è dotata di un'ampia palestra.

Ai piani superiori (1°, 2°, 3°) si trovano le camere e che possono essere doppie o singole, tutte dotate di servizi igienici. Le camere doppie garantiscono buona possibilità di privacy.

Su ogni piano oltre alle camere si trovano ampi spazi di utilizzo comune.

La struttura presenta ampi spazi esterni adibiti a giardino e cortili, utilizzati anche come spazi di socializzazione e per attività di animazione.

Sia gli spazi interni che quelli esterni sono privi di barriere architettoniche, quindi fruibili con facilità da persone con ridotte capacità motorie.

2. La gestione

La Casa di Riposo "Ancelle SS. Trinità di Rovigo" (di seguito indicata Casa di Riposo), sita in via Trofarello, 64, Roma, nasce ad opera dell'omonima Congregazione. Nell'agosto 2010 in seguito a contratto di affitto di ramo d'azienda, la struttura viene affidata al Consorzio CHARIS, che la gestisce in collaborazione con la Cooperativa Sociale "Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino" di Roma.

CHARIS è un Consorzio in forma di cooperativa sociale, nato per porsi al servizio degli Ordini Religiosi o di altri Enti Ecclesiali, sia in Italia che all'estero, con il fine prioritario di valorizzare e sostenere la loro diretta gestione delle opere a favore delle persone più fragili. Intende, in particolare, contribuire alla valorizzazione dei carismi originari degli Ordini Religiosi espressi nei servizi di Cura alla fragilità ed all'animazione/educazione/riabilitazione, attraverso molteplici forme di supporto ai processi di potenziamento, revisione, rinnovamento e trasformazione delle loro opere e dei loro sistemi organizzativi.

La Società opera secondo logiche di sussidiarietà e complementarietà rispetto alle realtà delle reti territoriali di Comunità Solidali del Gruppo Cgm e dell'Economia di Comunione, in particolare nell'ambito di interventi più complessi ed in territori non ancora serviti dalle due reti o nei quali le reti non sono in grado da sole di realizzare interventi sufficientemente significativi, innovativi ed armonici rispetto allo spirito ed alle finalità di CHARIS.

CHARIS è basato sull'alleanza fra religiosi e laici per aiutare a comprendere le risposte alle nuove sfide che le realtà carismatiche si trovano oggi ad affrontare, per dare continuità al Carisma, alla vocazione dell'opera, forse diversa, ma non meno carismatica.

La Coop. Centro per l'Autonomia – Michele Iacolino è una Cooperativa Sociale mista (di tipo A, assistenza, e di tipo B, per l'occupazione di persone svantaggiate). Lo scopo sociale della Cooperativa è principalmente la costruzione di percorsi di inclusione per le persone con disabilità e l'inserimento sociale e lavorativo delle persone svantaggiate, con particolare attenzione alle persone con disabilità. In relazione a ciò la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi:

- attività e servizi di informazione, di abilitazione e riabilitazione, e di inclusione sociale e lavorativo;
- servizi di sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola, luogo di lavoro o altre strutture di accoglienza;
- studio, progettazione, orientamento e training di ausili, protesi e ortesi, come supporto dell'autonomia della persona con disabilità;
- attività di orientamento e di formazione professionale anche in collegamento con istituzioni italiane e dell'UE;
- attività di produzione, commercializzazione di ausili, protesi e ortesi, rivolte al superamento dell'handicap;
- centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;
- attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro cui opera, al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- attività di promozione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone con disabilità di affermazione dei loro diritti e di promozione per l'eliminazione delle barriere architettoniche, psicologiche e culturali.

3. Principi sull'erogazione del servizio

Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele lacontino intendono dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

Eguaglianza	<p>L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele lacontino fanno proprio tale principio considerando ciascun Ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati.</p>
Imparzialità	<p>I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele lacontino fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.</p>
Continuità	<p>L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele lacontino fanno proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.</p>
Diritto di scelta	<p>L'Ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele lacontino fanno proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite, ma tenendo presente che</p>

	<p><i>relazione di cura</i> significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.</p> <p>Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Ospite.</p>
Partecipazione	<p>I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'Ospite alla prestazione. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino fanno proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'Ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra ospiti, familiari degli ospiti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati sensibili delle persone.</p>
Efficacia ed Efficienza	<p>Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.</p> <p>Il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino fanno propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino mirano ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sociali ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione (vedi paragrafo <i>Mission e politica per la qualità</i>).</p>

4. Mission e politica per la qualità

La *Mission* del Consorzio Charis e della Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata agli ospiti, considerandone i peculiari bisogni psichici, motori, psicologici, ambientali e spirituali di riferimento e considerando le loro aspettative e potenzialità, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede il Consorzio Charis e la Cooperativa Sociale Centro per l'Autonomia - Michele Iacolino impegnati a:

- **definire e aggiornare**, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio ed il potenziamento dell'evoluzione relazionale, sociale e sanitaria dell'Ospite;
- **perseguire livelli di salute ottimali**, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità dell'anziano;
- **garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati**, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e aggiornarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- **collaborare per una maggior apertura al territorio**, aumentando l'integrazione con l'ASL, il Municipio, la comunità territoriale ed ecclesiale, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, finalizzata al miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- **razionalizzare le spese**, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
Tale strategia di intervento si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un adeguato trattamento dell'Ospite risultano fondamentali il rispetto e l'attenzione alla persona, concetti chiave per la realizzazione dei Servizi di cura.

5. Servizi offerti

5.1. Servizi inclusi nella retta

Servizio assistenziale	<p>Il servizio assistenziale è svolto dagli Operatori socio-sanitari (O.S.S) con professionalità specifica. Il loro compito è quello di svolgere attività che aiutino le persone a soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione.</p> <p>Gli OSS nella Casa di Riposo sono preposti alla cura ed all'assistenza diretta della persona, in rapporto al suo livello di autonomia.</p>
Servizio di animazione	<p>Il servizio di animazione è composto da un Educatore Professionale che collabora con le altre figure professionali presenti nella Casa di Riposo, al fine di stimolare cicli di attività di animazione e di mantenimento degli interessi degli Ospiti. Tale obiettivo viene raggiunto mediante strategie personalizzate e proposte diversificate che tendono ad instaurare relazioni significative sia con i singoli Ospiti che tra gli stessi Ospiti.</p> <p>Vengono quindi organizzate attività creative individuali o di gruppo: cucina, maglieria e ricamo, giardinaggio e bricolage; iniziative ricreative, culturali e spirituali: gite, mostre, pellegrinaggi, attività motorie, videoteca, lettura, musica; attività individuali per il supporto individuale ed il sostegno psicologico. Infine per garantire l'attività fisica adattata (AFA) viene coinvolto un operatore laureato in scienza motorie.</p>
Servizio di assistenza medica e specialistica	<p>Il Servizio di medicina generale viene espletato attraverso i medici di medicina generale di riferimento degli Ospiti, oltre alla presenza settimanale di almeno un medico curante.</p> <p>In collaborazione con il Servizio Sanitario Distrettuale del territorio vengono garantite le visite di medicina specialistica. Nelle festività e di notte il personale attivo nella struttura, in caso di emergenza, si rivolge al Servizio di guardia medica distrettuale e al Servizio di emergenza sanitaria.</p>
Servizio sociale	<p>All'interno della struttura è garantita la presenza di un Assistente sociale che monitora i bisogni e le richieste delle persone anziane e tiene i rapporti con i Servizi di competenza. L'assistente sociale effettua colloqui individuali per rilevare eventuali disagi e affrontarli con gli ospiti e/o i suoi familiari,</p>

	inoltre offre un supporto per l'espletamento delle pratiche burocratiche.
Servizio religioso	Nel rispetto della natura religiosa della struttura sono garantite l'assistenza spirituale e le funzioni liturgiche relative alla religione cattolica, nella Chiesa presente nella struttura. Per altre confessioni la Casa di Riposo è attrezzata con servizio di accompagnamento presso i luoghi di culto.
Servizio di ristorazione	Il servizio, ubicato all'interno della struttura, è gestito esternamente alla Casa di Riposo. Provvede alla fornitura dei pasti e di tutti gli alimenti che costituiscono la giornata alimentare dell'Ospite. E' cura della struttura vigilare affinché la persona si alimenti adeguatamente, rispettando, nei limiti del possibile, i gusti personali e le diete eventualmente prescritte. Al bisogno, la Casa di Riposo attiva il servizio specialistico del Distretto Asl. Il menù è scandito su base stagionale rispettando un buon livello di variabilità.
Servizio di pulizia	Il Servizio di pulizia è espletato da personale interno che provvede alla pulizia giornaliera e periodica di stanze, ambienti comuni e servizi igienici. In occasione dell'entrata di un nuovo ospite gli ambienti di pertinenza individuale vengono sanificati. E' garantita, inoltre, la pulizia straordinaria in caso di necessità particolari.
Servizio di lavanderia	La struttura fornisce biancheria da letto e da bagno. Il lavaggio di biancheria e capi personali di proprietà degli ospiti non è incluso nel servizio lavanderia offerto dalla Casa.

5.2. Servizi aggiuntivi (non inclusi nella retta)

Servizio infermieristico	Al bisogno è assicurato il Servizio infermieristico, espletato da un infermiere e finalizzato a monitorare l'assunzione dei farmaci da parte degli anziani ed il loro stato di salute. Inoltre l'Infermiere collabora con le varie figure professionali presenti nella Casa, con i medici di medicina generale e con i medici specialisti.
Parrucchiere e Pedicure	E' possibile usufruire del Servizio presso la Casa di Riposo. Le attività vengono svolte in apposito locale debitamente attrezzato o nella stanza dell'Ospite, secondo le sue richieste. Tale attività viene svolta da personale esterno alla struttura, con costi parametrati ai prezzi di mercato.
Podologo	Attraverso una convenzione con Enti qualificati, la Casa di Riposo offre il servizio presso la struttura con costi parametrati a quelli di mercato.
Fisioterapia	Attraverso una convenzione con Enti qualificati, la Casa di Riposo offre il servizio presso la struttura con costi parametrati a quelli di mercato.
Guardaroba, lavanderia e stireria degli indumenti personali	Gli Ospiti che intendono lavare e stirare la biancheria e i capi personali autonomamente, possono utilizzare l'attrezzatura messa a disposizione dalla Casa. Inoltre, per chi lo richiede, la Casa offre il servizio di lavanderia, i cui costi sono parametrati ai prezzi di mercato.
Gite e soggiorni esterni	I programmi di animazione prevedono escursioni giornaliere o residenziali individuali o di gruppo. I costi sono a totale carico dell'Ospite e sono parametrati secondo i prezzi di mercato.
Accompagnamento	L'Ente gestore offre un servizio di trasporto ed eventualmente di accompagnamento agli Ospiti. I costi sono parametrati ai prezzi di mercato.

6. Modalità di accoglienza

L'accoglienza si basa sull'analisi delle caratteristiche individuali degli Ospiti, attraverso la conoscenza multidisciplinare delle persone ospitate relativamente agli aspetti motori, relazionali, psicologici, ambientali, familiari e sociali e alle loro aspettative e richieste.

Tale valutazione evidenzia le necessità assistenziali, animative e riabilitative da considerare nella costruzione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) di ciascun Ospite.

Il PAI è un contratto tra l'Ente gestore e l'Ospite, che contiene:

- gli obiettivi ed i risultati che si intendono raggiungere, in relazione alle caratteristiche ed aspettative della persona ed eventualmente della sua famiglia;
- la tipologia, le modalità e la sede delle attività, nonché il loro grado di intensità, in caso di persone parzialmente non autosufficienti certificate;
- le azioni specifiche inerenti alla tipologia delle prestazioni e alle figure professionali, in caso di persone parzialmente non autosufficienti;
- il coinvolgimento del territorio, in caso di persone parzialmente non autosufficienti della rete dei Servizi socio sanitari;
- la frequenza e la durata di ogni intervento necessario al raggiungimento degli obiettivi, esclusivamente in caso di persone parzialmente non autosufficienti;
- la valutazione periodica dei risultati, sulla base della qualità percepita dall'Ospite in forma anonima;
- la verifica del mantenimento della congruità tra bisogni della persona e il PAI nel tempo.

La Costruzione del PAI richiede dei protocolli specifici:

1. valutazione iniziale,
2. costruzione del PAI,
3. fase operativa,
4. verifica del PAI.

6.1. Valutazione iniziale:

La valutazione iniziale consiste nel periodo di prova di non meno di 15 giorni. In questo periodo sono previsti uno o più incontri tra l'Ospite ed eventualmente con la famiglia, insieme ai diversi Operatori della Casa di Riposo (Coordinatore responsabile, Operatore socio-sanitario, Educatore, Infermiere). Questa fase è necessaria per avere e fornire tutte le informazioni necessarie a garantire un'adeguata accoglienza e a favorire la nascita del rapporto di fiducia tra Ospite ed Operatori.

6.2. Costruzione del PAI:

In seguito alla raccolta delle informazioni relative ad aspetti personali, familiari, ambientali e assistenziali, considerando le aspettative della persona, l'Equipe provvede ad

identificare le attività oggetto della proposta all'Ospite del progetto individualizzato e ad individuare il componente dell'Equipe che sarà il referente dell'Ospite.

6.3. Fase operativa:

La fase operativa si apre con la presentazione e la condivisione del PAI e contestualmente con la sottoscrizione del contratto in raccordo con il PAI, con l'Ospite e se necessario con i familiari.

6.4. Verifica del PAI:

Il PAI periodicamente viene rivisto per garantire l'adeguatezza dello stesso alla mutazione della fase di vita dell'Ospite.

7. Modalità di accesso

La richiesta di ammissione deve essere fatta attraverso la compilazione dell'apposito modulo, con allegato il questionario di accettazione, compilato dal Medico curante.

Valutati i requisiti, la Direzione incontra l'Ospite ed i familiari per un primo colloquio, in questa occasione viene illustrata la carta dei servizi, discusso il contratto e illustrato il regolamento della Casa di Riposo.

Durante questo primo incontro inoltre si raccolgono le informazioni per l'accertamento dei requisiti della persona da accogliere e si richiedono tutti i documenti necessari all'accettazione.

Se l'esito è positivo si concorda una data per l'inserimento in prova, della durata di non meno di 15 giorno.

Il giorno dell'inserimento la persona deve presentare i seguenti documenti:

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Eventuale certificazione di invalidità
- Eventuale ulteriore documentazione clinica necessaria per l'elaborazione del PAI.

Allo scadere dei 15 giorno di prova se la persona decide di restare, l'équipe elabora il PAI.

8. Orari

1. 07,30 - 08,30 Colazione
2. dalle ore 8,00 alle ore 14,00 pulizia stanze
3. 12,00 pranzo
4. dalle 13,00 alle 16,00 attività libera
5. 16,00 merenda
6. 18,45 Cena

9. orari di apertura degli uffici amministrativi

I familiari degli Ospiti clienti possono incontrare gli addetti agli Uffici Amministrativi tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13,30 e dalle 14,15 alle 17.00. E' possibile incontrare la coordinatrice responsabile previo appuntamento.

10. Orari visite esterne

La portineria è aperta dalle 08,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 19,30. Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari nelle ore di apertura della portineria. È opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospite.

11. Standard di qualità'

Gli enti gestori hanno definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'Ospite è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato. Il monitoraggio degli standard di qualità viene effettuato attraverso l'esito dei dati ottenuti dai Questionari di soddisfazione dei servizi che ogni ospite e/o suo familiare può compilare in forma anonima.

11.1. Standard di Qualità generali

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

11.1.1 Formazione del personale

Tutto il personale impegnato nella Casa di Riposo è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale impegnato nell'assistenza vengono coinvolti in corsi di formazione obbligatori allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

11.1.2 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli 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 appositi aree, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.*

11.1.3. HACCP

Il sistema HACCP è basato sul manuale previsto dalle direttive europee (Sistema di Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici sulla Produzione Alimentare), che attua il «controllo di processo», ai fini dell'identificazione dei possibili rischi relativi alla manipolazione degli alimenti.

Il personale, periodicamente, secondo le indicazioni normative, segue un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni tre mesi.

11.1.4. Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

E' garantito il rispetto degli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, attraverso un idoneo piano di emergenza della struttura, diversificato a seconda delle varie zone, con il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, e la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

12. Reclami

La tutela degli Ospiti è garantita anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità dei servizi.

Il reclamo può essere presentato compilando l'apposito modulo a disposizione nell'ufficio amministrativo e consegnato alla Direzione.

La Direzione si preoccupa di rispondere, per iscritto, in tempi brevi al reclamo.