

SANTA RITA

Cortona (AR)

Carta dei servizi Casa Famiglia



EMMAUS

emmausitalia.it

1	PREMESSA	4		
	Mission	5	Servizio di barbiere-parrucchiere - podologo	24
	Presentazione	6	Assistenza religiosa	24
	Linee guida	7	Servizio bar e giornali	24
2	LA STRUTTURA	8	Televisione	24
	Caratteristiche generali	9	Volontari	24
	Come raggiungere la Residenza	9	Servizio trasporti	25
	Orari	10	Servizio mortuario	25
3	INFORMAZIONI E ACCESSO	11	6	SERVIZI ASSISTENZIALI
	Ammissione ed ingresso degli Ospiti	12		26
	Ingresso in Struttura	13	Assistenza medica	27
	L'Anziano Residente: informazioni, diritti e doveri - Regolamento Interno	13	Assistenza infermieristica	27
			Assistenza riabilitativa	27
			Animazione	27
4	IL PERSONALE	17	7	RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO
	L'Équipe assistenziale	18		30
	La Direzione	18		Rette
	Il Medico di Struttura	18		31
	Come riconoscere il personale di Struttura	19	8	QUALITÀ E PRIVACY
	Lo Psicologo	20		32
	Le Assistenti Familiari	20		Politica della Qualità
	Urp e Centralino	20		Introduzione agli standard e modalità di verifica
				33
				Meccanismi di tutela e verifica
				34
				Il trattamento dei dati personali
				34
5	LA VITA IN STRUTTURA	21		
	Giornata tipo	22		
	Assistenza alla persona	23		
	Pulizia	23		
	Ristorazione	23		
	Lavanderia, stileria e guardaroba	23		

1



PREMESSA



MISSION

Emmaus S.r.l. ha pensato alla Casa Famiglia come luogo di accoglienza che permette ad anziani ancora autonomi di vivere insieme, condividendo spazi, attività, vita sociale in tutta sicurezza grazie al supporto di personale qualificato.

La progettualità ha l'intento di proporre alla cittadinanza nuovi servizi di residenzialità assistita e pubblica utilità, sfruttando sia la sinergia con i servizi proposti dalla adiacente RSA sia le caratteristiche in indipendenza di tale area dell'immobile in termini di accessi, ingressi, uscite e percorsi.

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le istituzioni e per il volontariato locale.

La carta dei servizi della Casa Famiglia "Santa Rita" di Cortona (AR), non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Emmaus S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Luigi Amati

LINEE GUIDA



La Casa Famiglia rappresenta la risposta per persone in condizioni di:

- fragilità sociale, disagio, marginalità, per le quali la permanenza nella loro casa o nel nucleo familiare è temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il percorso individuale;
- assenza di adeguata rete di sostegno familiare e bisogno di servizi semplici a carattere alberghiero, alle quali proporre accessi individualizzati da parte di personale assistenziale o, su specifiche esigenze, infermieristico/riabilitativo/sanitario/di sostegno psicologico.

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- 1. Operare all'interno della sfera di autonomia dell'ospite:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di accompagnare l'utente nel suo percorso, alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
- 2. Stimolare l'ospite ad essere attivo e partecipe,** evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive del residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza e, se possibile, un pieno reintegro nella società esterna da cui proviene.
- 3. Procedere attraverso Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.),** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
- 4. Considerare la Casa Famiglia come un sistema aperto,** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
- 5. Operare attraverso un lavoro d'équipe:** l'ente gestore è in grado di offrire l'attivazione di più figure professionali nella presa in carico della persona fragile, andando a strutturare un'équipe multiprofessionale efficace sulla base delle caratteristiche individuali della persona accolta.

CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

2



LA STRUTTURA

CARATTERISTICHE GENERALI



Santa Rita dal 2017 ha avviato una Casa Famiglia in prossimità della propria RSA. Si tratta di una struttura in grado di accogliere **8 anziani autosufficienti** che desiderano vivere in un contesto dinamico, in compagnia di coetanei ed in completa sicurezza.

La Casa famiglia offre **camere singole** con bagno privato, ampi spazi condivisi quali la cucina, un soggiorno con comode poltrone, un cortile dove godere delle attività all'aria aperta.

Gli ospiti della struttura possono usufruire di spazi e servizi in totale autonomia, oppure possono richiedere dei servizi aggiuntivi offerti dall'adiacente RSA, quali l'assistenza professionale (specialistica, infermieristica, riabilitativa, religiosa), i servizi alberghieri, l'attività di animazione, la riabilitazione, il podologo e il barbiere/parrucchiere.

Il progetto Casa Famiglia si rivolge pertanto agli anziani ancora autonomi che non vogliono vivere in solitudine, che si sentono esposti a rischi e ricercano un livello di protezione ed integrazione maggiore.

COME RAGGIUNGERE LA CASA FAMIGLIA



La Casa Famiglia "Santa Rita" si trova in Strada Provinciale 75 bis, 39/b Terontola Alta - Cortona (AR)
Tel: 0575 678 457
e-mail: santarita@emmausitalia.it

In auto

Dall'autostrada A1 - E 35 prendere l'uscita Valdichiana verso Valdichiana/Bettolle/Sinalunga e imboccare la SP327, entrare in Raccordo Autostradale 6 Bettolle-Perugia/Raccordo Autostradale A1 Perugia, uscire a Pietraia continuando su località Pietraia/Strada Provinciale 33/SP33. Prendere la Strada Statale Trasimeno in direzione di Località Terontola Alta a Terontola Alta.



In treno

La stazione ferroviaria più vicina alla struttura è Terontola, a 2 km ca dalla Casa Famiglia.



ORARI

L'Ospite, pur godendo della più ampia libertà deve rispettare gli orari dei pasti nonché avvertire il Gestore con congruo anticipo in caso di impedimento.

L'Ospite può ricevere visite dalle 09.00 alle 22.00 evitando di recare disturbo agli altri ospiti, soprattutto durante le ore di riposo.

3



INFORMAZIONI E ACCESSO



AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI OSPITI

1. La Casa Famiglia accoglie persone adulte e anziane in grado di vivere in comunità, che siano autosufficienti e che per scelta autonoma preferiscano usufruire di servizi collettivi.
2. Le ammissioni avvengono su richiesta delle persone da ospitare ed eventualmente dei familiari, esplicitando il periodo per cui è richiesta la permanenza. Le domande pervenute alla Direzione vengono esaminate ed accettate in ordine alla regolarità documentale. Le chiamate per l'ingresso presso la Casa Famiglia verranno effettuate secondo l'ordine cronologico, fatte salvo particolari e specifiche situazioni. In qualunque momento successivo all'inserimento di una domanda in lista di attesa, il richiedente o i parenti potranno chiederne la cancellazione.
3. Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a :
 - a. firmare il contratto di Ospitalità con il quale sono sottoscritti reciprocamente gli impegni, in relazione al Regolamento interno, ed alle condizioni economiche;
 - b. concordare la data d'ingresso ai fini della decorrenza della retta;
 - c. indicare, oltre ai propri dati anagrafici, nomi e indirizzi di familiari o conoscenti ai quali il Responsabile possa rivolgersi in caso di necessità.
4. All'atto dell'ingresso l'ospite deve presentare al Responsabile i seguenti documenti:
 - a. certificato medico attestante l'idoneità alla vita comunitaria, lo stato attuale di salute e l'autosufficienza;
 - b. anamnesi (ricoveri ospedalieri ed eventuali patologie);
 - c. carta d'identità;
 - d. codice fiscale;
 - e. esenzioni
 - f. impegnativa del pagamento (la prestazione di garanzie reali e/o personali viene stabilita caso per caso).
5. L'Ospite all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale. Qualunque altro capo aggiunto in seguito deve essere censito secondo le modalità previste dalla Direzione.
6. Le ammissioni avvengono alla presenza del Gestore che deve ricevere dai familiari e dal Medico Curante tutte le notizie necessarie alla conoscenza del singolo Ospite per un adeguato inserimento nel contesto della casa.
7. I Parenti degli Ospiti sono tenuti a mantenere costanti e significativi rapporti con i propri congiunti e periodici contatti con il Gestore. Dovranno altresì provvedere a tutti gli obblighi e a tutto quanto ciò non sia di competenza della Struttura.
8. La Casa Famiglia "Santa Rita" è gestita da Emmaus S.r.l. e garantisce al presenza in struttura di un Responsabile, nel rispetto delle modalità e degli orari esposti. Il responsabile è disponibile a incontrare i familiari e gli ospiti.

INGRESSO IN STRUTTURA



Prima dell'ingresso del nuovo residente, la camera viene opportunamente preparata.

Il personale della Casa Famiglia si comporta in modo che l'Ospite abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa sua.

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente tra le 9.00 e le 10.30 oppure tra le 14.00 e le 15.30.

La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Di concerto con l'eventuale ente inviante (generalmente l'Assistente Sociale del territorio o il MMG), si promuoverà agli Ospiti la definizione del setting sociale/assistenziale più opportuno ed appropriato.

Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal Direttore della Residenza e/o il Coordinatore organizzativo e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

Una volta accompagnato presso la sua camera l'operatore ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza. In questa fase l'operatore rileverà dall'ospite e/o suo caregiver la necessità di attuare diete speciali se necessario.

Nei primi giorni l'educatore completerà la cartella sociale con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il PAI.

Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della Casa Famiglia e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti della persona.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della struttura e pone attenzione a che familiarizzi con gli ambienti ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità.

Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI – REGOLAMENTO INTERNO



Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Casa Famiglia "Santa Rita" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza. La Direzione, informando il familiare referente/Amministratore di Sostegno, si riserva la possibilità di cambiare camera ad un ospite nel caso insorgessero problematiche di carattere socio-sanitario.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della Casa Famiglia, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1. quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
2. quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Casa Famiglia, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il residente e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i residenti possono uscire liberamente dalla Casa Famiglia (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Recesso / Risoluzione del contratto / Dimissioni

L'Ospite può disdire l'alloggio con preavviso di almeno 30 giorni.

- Le dimissioni avvengono per scadenza dei previsti tempi di ospitalità, per modifica del programma d'intervento sia da parte della famiglia, per decesso dell'Ospite, per il mutamento delle condizioni psicofisiche dell'ospite.
- Il Responsabile della struttura, per i soggetti che presentino particolari situazioni di incompatibilità ambientale, sociale e sanitaria, si riserva la facoltà di effettuare dimissioni.
- Nel caso di sopraggiunta non autosufficienza l'ospite o il familiare più prossimo ha l'obbligo di trovare collocazione più idonea entro 30 giorni.

Urna per i consigli/suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della direzione della struttura.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta, dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di

recedere dal contratto come previsto nel Contratto sottoscritto.

Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

4



IL PERSONALE



L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE

In struttura è individuata una Équipe formata dalle seguenti figure professionali:

- Assistente formato (ASA/OSS)
- Educatore Professionale/Animatore

In caso di necessità potranno essere attivati percorsi in collaborazione con le seguenti figure professionali:

- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Fisiatra

In struttura sono presenti anche altre figure che garantiscono un servizio ottimale.

Servizi Alberghieri e di Supporto:

- cuochi
- ausiliari di cucina
- addetti alla lavanderia e alle pulizie
- addetti al guardaroba
- manutentore

Uffici Amministrativi:

- coordinatore organizzativo
- ufficio personale
- ufficio amministrativo
- ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico



LA DIREZIONE

La direzione è composta dal responsabile della Residenza. Essa risponde dell'organizzazione generale del servizio e degli aspetti amministrativi.

Cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

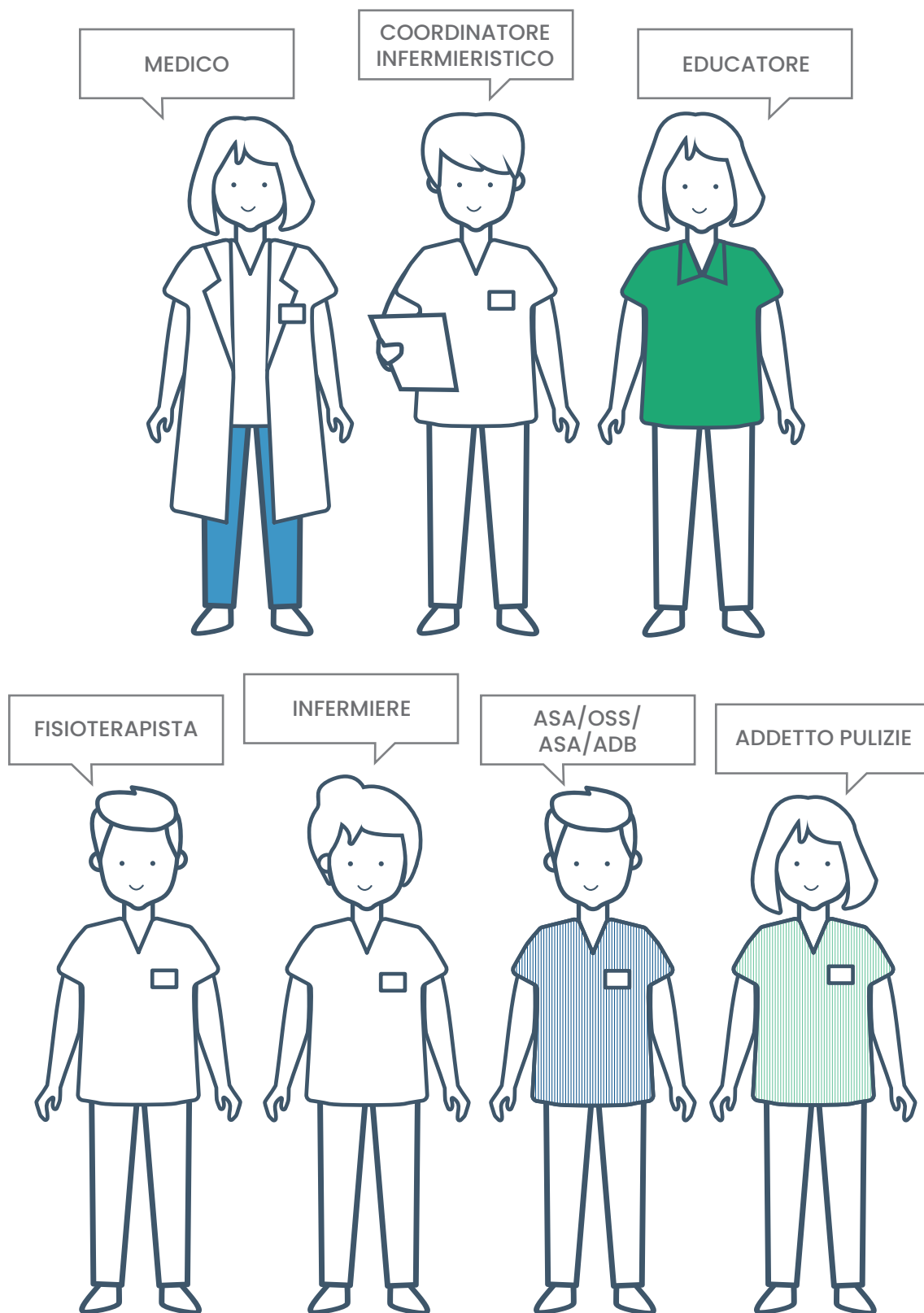
Presso la direzione è inoltre possibile custodire valori e beni personali.



IL MEDICO DI STRUTTURA

Il medico di struttura collabora con i medici di medicina generale e con lo staff della residenza per una completa presa in carico dei bisogni sanitari dei nostri Ospiti.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA





LO PSICOLOGO

Effettua colloqui/valutazioni cognitive di ogni residente fornendo alle altre figure professionali ulteriori elementi per una presa in carico più precisa, non solo dei bisogni assistenziali, ma anche di quelli relazionali ed emotivi; inoltre svolge colloqui di aggiornamento con i familiari se lo desiderano.



LE ASSISTENTI FAMILIARI

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.



URP E CENTRALINO

Si occupa di fornire le informazioni necessarie a tutte le persone che entrano in Residenza, regolamentandone gli ingressi e le uscite.
Si occupa inoltre della gestione della posta in arrivo e in partenza degli Ospiti.

5



LA VITA IN STRUTTURA



GIORNATA TIPO

La struttura dispone di una organizzazione con orari di vita abbastanza flessibili per consentire, nei limiti del possibile, il mantenimento all'Ospite di uno stile di vita simile alle proprie abitudini.

La giornata tipo si articola nelle seguenti fasce orarie:

07.00 – 08.30	Risveglio, alzata, toilette.
08.30 – 09.30	Colazione.
09.00 – 12.00	Attività di socializzazione, animazione e tempo libero.
12.00 – 13.00	Pranzo.
13.00 – 15.00	Eventuale riposo.
15.00 – 18.30	Attività di socializzazione, ricreazione e tempo libero.
18.30 – 19.30	Cena.
19.30 – 21.30	Attività di relax e predisposizione al riposo notturno.
21.30 – 07.30	Riposo notturno.

La vita comunitaria è organizzata al fine di garantire all'ospite al massima libertà, nei limiti imposti dallo stato di salute, e di ricreare nel centro un ambiente familiare idoneo a favorire l'attivazione sia fisica che psichica di ciascuno, il mantenimento dei rapporti con la famiglia ed il reinserimento, anche temporaneo, all'interno della stessa.

A tale scopo l'ospite è libero di organizzare autonomamente la propria giornata, uscire, ricevere visite, frequentare liberamente gli spazi comunitari, accedere alla propria camera in ogni ora del giorno, evitando, in ogni caso, di arrecare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo e fatto salvo il rispetto dell'orario dei pasti e del rientro serale.

Il Gestore promuove l'organizzazione delle attività ricreative con la collaborazione degli ospiti, sentite le proposte avanzate dai medesimi.

Il Responsabile, di concerto con il Gestore, promuove i rapporti con la comunità locale e i Servizi Territoriali, anche attraverso la partecipazione degli Ospiti alle iniziative ricreative culturali e sociali attuate in zona, nonché facilitazioni per l'accesso ai Servizi Comunitari e Pubblici del territorio (esempio centro di aggregazione sociale, etc.).

ASSISTENZA ALLA PERSONA



I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Tali servizi sono svolti da Operatori qualificati sotto la responsabilità del direttore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

PULIZIA



Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda della tipologia dei locali;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo.

RISTORAZIONE



La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è gestita internamente presso la RSA Santa Rita.

I menù sono validati dalla Azienda USL Sudest, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nella bacheca all'ingresso in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA



Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione tre volte a settimana degli effetti personali degli Ospiti, elencati nell'allegato A, dopo

accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria personale viene personalizzata con opportuna segnatura in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.



SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere. Il servizio, a pagamento, può essere richiesto al personale degli Uffici Amministrativi.



ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.



SERVIZIO BAR E GIORNALI

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Alcuni quotidiani sono disponibili in consultazione, è possibile attivare un servizio di consegna del giornale quotidiano.



TELEVISIONE

Nella sala soggiorno è presente un televisore LCD, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.



VOLONTARI

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione

le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale.

SERVIZIO TRASPORTI



Per il trasporto dalla Casa Famiglia verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 118 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

SERVIZIO MORTUARIO



In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia. Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

6



SERVIZI ASSISTENZIALI

ASSISTENZA MEDICA



Il servizio viene garantito dal MMG di ogni singolo Ospite. All'interno dello stesso complesso in cui insiste la Casa Famiglia, è presente lo studio del MMG di Cortona che potrà, eventualmente, essere scelto dall'Ospite quale suo medico.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA



L'assistenza infermieristica può essere attivata agevolmente, anche in caso di situazioni di emergenza o per eventuale supporto nella gestione delle terapie, alle tariffe sotto riportate.

ASSISTENZA RIABILITATIVA



Le prestazioni riabilitative, escluse dalla retta di base, potranno essere attivate su richiesta dell'Ospite per percorsi di mantenimento e/o di recupero da situazioni di dolore.

ANIMAZIONE



Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- L'animazione lavora con e per le persone, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- L'animazione lavora con persone: è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattate con rispetto;
- L'animazione lavora con gli Ospiti in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- L'animazione lavora sul contesto nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere l'Housing un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Casa Famiglia si pone i seguenti obiettivi:

1° Obiettivo

Consiste nel rendere la Casa Famiglia **“a misura di Ospite”**, che deve potersi sentire come a casa propria e deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio

nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla camera, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.

2° Obiettivo

Consiste nel rendere la Casa Famiglia **“aperto al mondo esterno”**. L'Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

3° Obiettivo

Consiste nell'**accompagnare la persona adulta nel percorso di accoglienza ed integrazione nella Casa Famiglia** e nel rapporto con il servizio sociale inviante, attore fondamentale nel garantire il legame con il passato ed il raggiungimento degli obiettivi del PAI.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l'interesse dell'Ospite nei riguardi dell'ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando allo stesso tempo le capacità residue.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali

- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte- dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

7



RETTE E SERVIZI A PAGAMENTO

RETTE



1. L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile anticipatamente, entro i primi 5 giorni di ogni mese. Ogni Ospite è tenuto a saldare entro la stessa scadenza gli extra maturati nel mese precedente. Nel mese in cui avviene l'ingresso l'utente pagherà una retta pari alla quota giornaliera (retta mensile diviso li numero dei giorni) per il numero dei giorni di effettiva permanenza. Le assenze temporanee, comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.
2. In difetto del pagamento della retta dovuta, cessa il diritto alla permanenza nella casa.
3. In caso di ritardo nel pagamento delle rette sono applicati gli interessi di mora a decorrere dal 30° giorno dalla data di scadenza. Gli interessi di mora sono stabiliti dalla legge vigente ed in particolare dal decreto legislativo approvato in via definitiva dal Consiglio dei Ministri li 20/09/2002 in Attuazione della Direttiva Comunitaria 2000/35/CE.
4. Presso la Direzione è possibile depositare valori ed oggetti preziosi rivolgendosi al Responsabile. La Gestione non assume alcuna responsabilità per cose, denaro, valore tenuti dagli ospiti.
5. l'importo della retta mensile per inserimenti residenziali è di 55€/die.
6. Oltre alle rette sono dovute l'imposta del valore aggiunto e le altre imposte e tasse eventualmente gravanti se non parimenti escluse dalla normativa.
7. Il pagamento della retta dà diritto a usufruire:
 - vitto
 - alloggio
 - assistenza all'igiene
 - servizio di animazione
 - servizio di lavanderia e guardaroba
 - utilizzo di un telefono per chiamate urbane ed extraurbane

Servizi a totale carico degli ospiti che ne usufruiscono:

- servizio di fisioterapia: pacchetto di 8 prestazioni € 175,00; singola seduta € 25,00
- servizio infermieristico: € 5,00 al giorno
- servizio di pedicure e di parrucchiere/barbiere: come da listino

Sarà valutata l'opportunità di garanzie patrimoniali.

8



QUALITÀ E PRIVACY

POLITICA DELLA QUALITÀ



A garanzia di elevati standard prestazionali la Casa Famiglia ha predisposto ed attuato un sistema di gestione per Qualità certificato UNI EN ISO 9001. Uno dei principi guida della Politica per la Qualità aziendale è quello di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei Clienti attraverso un continuo miglioramento del servizio. La certificazione da parte di un ente terzo attesta un approccio al lavoro professionale, ed è uno strumento indispensabile per elevare gli standard e garantire l'eccellenza del servizio.

INTRODUZIONE AGLI STANDARD E MODALITÀ DI VERIFICA



Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente: Il sistema di qualità aziendale prevede i seguenti indicatori che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore degli Ospiti:

Indicatori di qualità aziendali

Rilevazione cadute (% di cadute rispetto alle presenze)

Rilevazione invii al pronto soccorso e ricoveri (% di ricoveri rispetto agli invii al pronto soccorso)

Insorgenza piaghe da decubito (% piaghe insorte rispetto alle presenze)

Guarigione lesioni da decubito

Cambio biancheria piana e bagno (media cambi e bagni effettuati)

Igiene ambientale (% verifiche positive sugli ambienti)

Rilevazione eventi avversi

Audit su Protocolli e Procedure Aziendali

Attività di progettazione e scale di valutazione (numero aggiornamenti)

Attività di progettazione e scale di valutazione (% obiettivi raggiunti)

Corsi di formazione personale all'anno

Reclami chiusi (% reclami chiusi)

Incontri operatori al semestre

Questionari di soddisfazione (% giudizi inferiori alla sufficienza)

Riesame / analisi del servizio

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i questionari di soddisfazione.



MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Casa Famiglia garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Reception.

Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare al Residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla direzione che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente /Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg dalla formalizzazione del reclamo.

Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- tramite colloquio con il direttore;
- utilizzando l'apposito modulo "Reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.



IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Emmaus S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".

I dati sono conservati presso la sede operativa sita in Via Vercelli 23/A 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.

I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Casa Famiglia Santa Rita
Strada Provinciale 75bis, 39/b
52044 Terontola Alta - Cortona (AR)

Tel. 0575 67 84 57
Fax 0575 67 94 07
santarita@emmausitalia.it



EMMAUS

emmausitalia.it