

CARTA DEI SERVIZI

Casa di riposo

VILLA SAN FRANCESCO

“Persone per servire persone”



INDICE

Presentazione della Carta Dei Servizi	3
Finalità e Principi fondamentali	4
Presentazione della struttura.....	6
Organizzazione della struttura.....	8
Servizi erogati dalla struttura.....	11
Orari di apertura e giornata tipo	13

Presentazione della Carta Dei Servizi

Gentili Ospiti e famigliari,

la Carta dei servizi di “Villa San Francesco” di Roccabernarda, è uno strumento che vi consentirà di conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della nostra struttura.

Vi coinvolgeremo nella gestione attiva della Vostra salute, facendovi conoscere i servizi messi a disposizione, gli obiettivi e le modalità di erogazione del servizio effettuato.

Vi faremo conoscere le modalità con le quali assicuriamo una tutela all’ospite rispetto ai disservizi che riterrete opportuno farci presenti e le modalità di verifica della qualità delle prestazioni e dei servizi messi a Vostra disposizione.

Vi presenteremo gli standard qualitativi, gli impegni programmatici e gli obiettivi che l’Ente intende raggiungere

Lo spirito che sta alla base di questo documento è quindi la volontà di rendere sempre più trasparente il rapporto fra gli Ospiti e la nostra struttura.

Buona lettura
L’amministratore
Rosetta Cosco

Finalità e Principi fondamentali

La Casa di Riposo “Villa San Francesco” vuole garantire una qualità di vita il più possibile elevata agli Ospiti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto della individualità e della dignità della persona.

Questi obiettivi si perseguono attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio, per agevolare la socializzazione con la comunità, ritenendo questo un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

I principi ai quali ci ispiriamo nell’elaborazione del presente documento sono improntati alla:

Eguaglianza

Tutti i servizi si basano sul “principio di eguaglianza dei diritti delle persone”, art. 3 della Costituzione, “tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche”.

Privacy

L’assistenza e le cure mediche sono assicurate nel rispetto della riservatezza personale come da normativa 196/03.

Imparzialità

La nostra struttura garantisce parità di trattamento a tutti gli Ospiti, nel rispetto delle differenti esigenze di ciascuno: ciò non è omologazione, ma massimo impegno nel garantire un servizio di qualità adatto alle esigenze di ogni singolo individuo.

Continuità

Nel rispetto della normativa vigente, obiettivo fondamentale è garantire una continuità del trattamento, nella ricerca di un miglioramento dei servizi offerti, al fine di perseguire livelli di vita ottimali.

Partecipazione

L’Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e richieste e formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficienza ed efficacia

La nostra Casa di Riposo s’impegna a organizzare ed erogare il servizio attraverso un uso ottimale delle risorse e nel pieno rispetto degli standard organizzativi e del suo Sistema di Gestione per la Qualità. In particolare è fondamentale l’impegno a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale.

Ogni essere umano possiede bisogni e capacità che col tempo si accentuano sempre di più, col passare degli anni, infatti, la persona anziana, ha necessariamente bisogno di un appoggio e di un aiuto sia fisico, ma soprattutto nella maggior parte dei casi sociale e psicologico; compagnia e persone che possano far sì che il tempo passi più in fretta e trascorra nel miglior modo possibile.

La missione

E’ per il motivo sopra menzionato che l’Obiettivo generale della “Casa di Riposo Villa San Francesco” è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio,

una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Villa San Francesco, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito elencate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

La carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s’identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l’anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente sia psichicamente, per cui la tutela della sua dignità richiede maggiore attenzione nell’osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull’educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull’adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo, è la realizzazione di politiche che garantiscano a un anziano, di continuare a essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Presentazione della struttura

La casa di riposo “Villa San Francesco” è situata nella periferia di Roccabernarda, tra verde e ulivi in piena natura e a soli due passi dal paese.

La Struttura dispone di 75 posti letto, suddivisi in stanze singole e stanze doppie.

Le camere sono dotate di:

- Letti singoli ortopedici regolabili da tastiera;
- Pulsante per chiamata ad operatore;
- Comodini;
- Armadi;
- Poltroncine;
- Tv;
- Sistema aria calda/fredda;
- Linea internet ADSL;
- Linea telefonica;
- Servizi igienici assistiti.

L'edificio si sviluppa su 3 piani collegati da scale interne e 2 ascensori

1. PIAN TERRENO:

Al piano terra è situato l'ingresso alla casa di riposo con i seguenti servizi:

- Parcheggio
- Reception;
- Bar;
- Salottino;
- Salone di bellezza;
- Cucina per ristorazione interna;
- Sala mensa
- Servizio lavanderia interna;
- Palestra;
- Sala riabilitativa;
- Spogliatoi;
- Ambulatori medici
- Obitorio.

2. PRIMO PIANO:

- Quattordici camere doppie;
- Infermeria;
- Cappella per culto religioso;
- Servizi igienici;

- Cucina di reparto;
- Sala Mensa;
- Bagni assistiti;
- Salottini;
- Ampia terrazza esterna.

3. **SECONDO PIANO:**

- Quattro camere singole;
- Ventuno camere doppie;
- Infermeria;
- Sala ricreativa;
- Servizi igienici.

4. **SPAZI ESTERNI**

All'esterno della struttura è presente un ampio giardino verde in cui gli Ospiti possono svagarsi nei periodi caldi.

Un incantevole e ampia terrazza per le attività di socializzazione fra gli ospiti e per organizzare feste e momenti di animazione nel periodo estivo.

Per gli ospiti che lo desiderano il giardino, dà anche la possibilità di svolgere piccoli e non pesanti hobby di giardinaggio.

Come per tutti gli ambienti destinati all'assistenza di persone anziane, le visite dei familiari e conoscenti sono ritenute importanti e quindi favorite.

Come raggiungerci

La Casa ha sede in Località Vangari, a Roccabernarda (KR). E' facilmente raggiungibile se si proviene da nord, percorrendo la statale 106 Ionica che costeggia il mare. Dopo aver raggiunto Crotona, al bivio Passovecchio ci s'immette sulla statale 107 per Cosenza e proseguendo per Santa Severina dopo altri 31 Km si arriva a Roccabernarda.

Oppure se si proviene da sud può lasciare la A3 a Lamezia Terme – Catanzaro, e proseguire per Crotona fino al bivio di Steccato di Cutro dove si prosegue per Cutro. Dopo altri 32 Km si arriva a Roccabernarda.

Se ci si trova verso Cosenza, occorre attraversare l'altopiano della Sila, arrivati all'uscita di Cosenza provenendo sempre dall'A3, s'imbocca la statale 107 con direzione Crotona e dopo 116 Km si prende per l'uscita di Santa Severina.

Come contattarci

Sono ammessi alla Casa di Riposo gli anziani autosufficienti, che per loro scelta e per vari motivi preferiscono utilizzare servizi collettivi e richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata.

L'anziano interessato può accedere al servizio inoltrando richiesta su modulistica reperibile presso la direzione, sul sito internet www.villasanfrancescokr.it

E' possibile mettersi in contatto con le seguenti modalità:

- Telefono/fax 0962/56026 dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.30;
- Email: info@villasanfrancescokr.it;
- Indirizzo: Villa San Francesco Località Vangari, SNC 88835 Roccabernarda (KR)

Organizzazione della struttura

Villa San Francesco offre un servizio di natura residenziale e assistenziale opera dell' imprenditore Cosco Francesco, nasce quale esigenza e sogno di migliorare lo stile di vita delle persone anziane che hanno dato tanto nella vita e che ,ad un certo punto, hanno solo bisogno di ricevere.

Al fine di garantire la massima funzionalità del servizio, si avvale del seguente personale:

1. Direttore
2. Medici di medicina generale ad accesso programmato
3. Infermieri
4. Terapisti della riabilitazione ad accesso programmato
5. Operatori socio-sanitari qualificati
6. Operatori socio-assistenziali
7. Animatrice
8. Cuoco
9. Addetti alle pulizie
10. Addetti ai servizi amministrativi

La fase dell'accoglienza

Per l'ammissione sono necessari i seguenti documenti:

- Questionario compilato dal medico curante
- Autocertificazione di ricovero;
- Copia Carta d'identità;
- Copia Tessera sanitaria;
- Certificato di nascita;
- Fotocopia dell'ultimo pagamento (cedolino INPS) e eventuale documentazione reddituale (certificato ISEE o dichiarazione dei redditi);
- Fotocopia Documenti sanitari in possesso (Eventuale tessera di esenzione ticket, verbale

d'invalidità civile e/o di accompagnamento, esenzione ticket, eventuale libretto);

- Copia carta d'identità del tutore/firmatario;
- Atto di notorietà/delega, nel caso in cui l'ospite non sia residente a Roccabernarda.

Con la domanda l'interessato o i familiari tenuti al mantenimento s'impegnano al versamento all'Ente della retta mensile fissata dall'Amministrazione, che prevede il pagamento entro il giorno 10 di ciascun mese di riferimento.

L'ammissione è subordinata alla disponibilità di posti nei nuclei nei quali l'ospite deve essere inserito. Non possono essere ricoverate persone afflitte da malattie contagiose e mentali. In caso vi siano domande giacenti, è redatta una lista di attesa.

COSA OCCORRE ALL'OSPITE

Al momento del ricovero l'ospite sottoscrive il Contratto di Ospitalità e porta con sé:

1. Documentazione

- tessera sanitaria e certificazione dell'esenzione dal pagamento del ticket
- codice fiscale
- documento d'identità
- esami medici e cartelle cliniche
- certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive
- prescrizioni del medico curante sulla terapia in atto
- eventuali documenti attestanti l'invalidità

2. Corredo ed oggetti personali

L'ospite deve avere un corredo personale sufficiente alle proprie esigenze, composto di biancheria intima e vestiario confortevole come indicato nell'elenco consegnato al momento dell'assegnazione del posto.

Inoltre dovrà portare con sé lo stretto necessario per la pulizia personale:

Rasoio monouso da depositare	1 confezione
Saponette	N°2
Spugne	N°1
Spazzolino da denti	N°1
Pettine e spazzola	N°1
Tronchesino per unghie	N°1
Pennello da barba	N°1

Schiuma da barba	1 flacone
Shampoo	2 flaconi
Bagno schiuma	2 flaconi
Dopobarba	1 flacone
Dentifricio	2 flaconi
Collutorio	1 flacone

L'ospite potrà portare con sé piccoli oggetti in modo da rendere più familiare la sua unità abitativa. Si consiglia di non trattenere denaro.

3. Medicinali

Gli ospiti non devono trattenere con sé farmaci, essendo la custodia e la loro somministrazione di esclusiva responsabilità del personale infermieristico che agisce su prescrizione del medico curante. E' a carico dell'utente l'eventuale costo dei medicinali prescritti nel caso in cui non siano forniti dal S.S.N. Per ragioni organizzative l'acquisto dei medicinali è effettuato da un familiare o dove non è possibile tramite la struttura.

In caso siano state prescritte diete o alla presenza di patologie particolari, l'ospite o i parenti dovranno consultare il personale.

MOTIVAZIONI DELLA SCELTA

L'accoglienza dell'ospite in struttura è considerato un momento molto delicato. Le motivazioni che hanno indotto l'anziano o i parenti a questo tipo di scelta sono molteplici ed è necessario dunque rassicurare, circa le condizioni di vita all'interno della casa di riposo, non solo l'anziano ma anche i parenti. Per tale motivo sarà compito congiunto del direttore di struttura, del personale infermieristico e degli O.S.S. ricevere l'ospite per un colloquio e per la sua presentazione in comunità.

A ogni ospite sono consegnata copia della Carta dei Servizi e il regolamento di funzionamento.

Vengono intestate all'utente:

- una cartella personale con i dati amministrativi (codice fiscale, provenienza, numeri telefonici di riferimento, ecc.);
- una cartella sanitaria contenente, oltre i dati anagrafici, il codice sanitario e quello fiscale, il nominativo del medico curante, la diagnosi funzionale, l'anamnesi, le prescrizioni mediche e un diario clinico con il piano terapeutico che seguirà l'ospite a testimonianza dei vari interventi sanitari ed assistenziali. Essa è conservata nel locale infermeria in appositi schedari e vi ha accesso solo il personale sanitario, salvaguardando il diritto alla riservatezza.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Il posto viene conservato nei seguenti casi:

- a) allontanamento temporaneo dalla struttura per motivi personali;
- b) ricovero ospedaliero.

L'ospite è tenuto a dare comunicazione alla Direzione dell'eventuale allontanamento volontario.

1. Dimissioni volontarie

In caso di disdetta del posto l'ospite è tenuto a dare preavviso almeno 15 giorni prima alla Direzione dell'Ente. In caso contrario dovrà essere versato il corrispettivo di retta pari a giorni 15 all'atto dell'uscita dell'ospite dalla struttura.

2. Dimissioni per altri motivi

In ogni momento l'Amministrazione potrà, con giudizio insindacabile, dimettere l'ospite le cui condizioni psicofisiche non permettano l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericolo o rischi per altri ricoverati o per il personale di servizio. La dimissione è inoltre eseguita in caso di morosità continuata e non giustificata nel pagamento della retta.

LA RETTA

L'importo della retta mensile è stabilito periodicamente dall'Amministrazione.

Le rette sono di diverse categorie, rapportate alle condizioni di salute degli ospiti e alle prestazioni offerte dall'Ente, diversificate nell'importo anche a seconda della tipologia della camera occupata (singola o doppia) e dal grado di non autosufficienza dell'ospite.

La Direzione convocherà i familiari per comunicare la necessità di spostamento del congiunto in un nucleo più idoneo nel caso in cui le mutate condizioni di salute ne dettassero la necessità. In tal caso la retta di degenza verrà adeguata al nuovo posto letto occupato.

La retta per non autosufficienti è applicata dal momento in cui è stata certificata la non autosufficienza dal medico di base, anche in attesa della certificazione.

La retta mensile **comprende**: vitto, alloggio, riscaldamento, lavanderia, servizi comuni e servizi sanitari.

La retta mensile **non comprende** le seguenti voci di spesa:

- 1) costo dei medicinali per uso personale prescritti dal medico curante e non a carico del S.S.N.;
- 2) visite specialistiche a pagamento, ticket su esami di diagnostica strumentale e di laboratorio;
- 3) trasporto in ambulanza, in ospedale o ambulatori per visite o esami;
- 4) parrucchiere e podologo;
- 5) servizio pasti per i parenti;
- 6) telefono per uso personale.

Modalità di pagamento

La retta è pagata in via anticipata entro il giorno 10 del mese, prorogato al giorno successivo se coincide con un giorno festivo. Le modalità di pagamento vengono stabilite con l'amministrazione tramite contratto al momento dell'ammissione del ricoverando.

Servizi erogati dalla struttura

Reception

La Segreteria è il punto di riferimento fisso di tutta la struttura e il servizio è assicurato dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 19.30.

Servizio pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e riassetto delle camere viene effettuato con cadenza giornaliera dalle ore 8,00/10,30 e dalle ore 18,00/19,30.

Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato di norma con cadenza minima settimanale e ovviamente al bisogno.

Assistenza tutelare

In caso di necessità di ricovero ospedaliero l'ospite sarà inviato presso il Pronto Soccorso. L'ospite è tenuto a indicare prima dell'ingresso nell'Istituto il nome del medico di base convenzionato con il S.S.N. di cui intende avvalersi.

Servizi socio sanitari

La perdita graduale di autosufficienza si esprime con modalità ed esigenze diverse da un individuo ad un altro pertanto gli ospiti vengono considerati tenendo conto del processo di invecchiamento evolutivo che è collegato alla loro storia personale.

Gli interventi assistenziali sono globali, intensivi, continuativi e personalizzati per rispondere al meglio a tutti i bisogni.

La figura dell'OSS che opera direttamente e continuamente a contatto con gli ospiti è il perno delle attività dell'Ente ed essa si occupa con le motivazioni sopra descritte della soddisfazione dei bisogni primari degli ospiti (igiene, alimentazione, riposo, deambulazione, necessità fisiologiche ecc..) e aiuta psicologicamente l'ospite a sentirsi a proprio agio nella struttura.

L'Operatore è un addetto professionalmente preparato per lavorare in una logica di progetto individuale di assistenza (P.A.I.) che garantisca un'ideale gestione quotidiana del singolo ospite.

Assistenza infermieristica

Durante il soggiorno presso l'Istituto l'Ospite godrà di un'efficace assistenza infermieristica per le prestazioni che comportano precise responsabilità sanitarie.

La quantità e la qualità minima dei suddetti servizi è stabilita dalle leggi regionali valide tempo per tempo.

In particolare sono garantiti il rispetto delle diete e la corretta attuazione delle terapie mediche prescritte.

Gestione farmaci

La gestione dei farmaci è compiuta dall'assistenza infermieristica, le terapie sono distribuite giornalmente dagli operatori addetti, a nessun ospite è consentito tenere medicinali.

L'acquisto dei farmaci urgenti è eseguito dalla struttura e la spesa è a carico dell'ospite.

Servizio parrucchiere

Nei giorni stabiliti dall'amministrazione o quando si necessita, è presente nell'apposito locale un parrucchiere per uomo e per donna. Il prezzario ha validità annuale ed è esposto nell'apposito locale.

Assistenza religiosa

Nella Casa di riposo vi è una cappella adibita al culto cattolico, le pratiche spirituali degli ospiti sono a carattere personale, per chi lo desidera è presente un'assistenza religiosa prestata dal Parroco della Parrocchia.

La Santa Messa è celebrata nella cappella durante gli orari esposti all'entrata.

Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati da un cuoco nella cucina centralizzata della Casa. Sono previsti, su prescrizione medica, menù alternativi personalizzati secondo specifici bisogni dietetici e nutrizionali.

Con risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

Gli orari della ristorazione cercano di rispettare le abitudini alimentari domiciliari.

Servizio di lavanderia

La Struttura espleta il servizio di lavanderia interna per ovviare all'igiene degli indumenti degli ospiti.

Servizio di trasporto e accompagnamento

Per gli ospiti che hanno visite, esami clinici, ricoveri presso strutture esterne, c'è a disposizione un servizio di trasporto il cui costo è a carico dell'ospite stesso.

Qualora il parente non possa accompagnare il proprio congiunto sull'autoambulanza, è in ogni modo, tenuto ad attenderlo e assisterlo al momento dell'arrivo presso il presidio sanitario.

Per gli ospiti che non abbiano familiari di riferimento, l'accompagnamento e l'assistenza sono organizzati dalla Casa di riposo.

I costi di tale servizio sono esposti presso la struttura.

Orari di apertura e giornata tipo

Alloggiare all'interno della nostra casa di riposo sarà piacevole e soddisferà al meglio i bisogni di ogni ospite. Il distacco dalla famiglia è molto delicato, ma contiamo sull'aiuto e soprattutto la disponibilità dei familiari. È per tale ragione che noi incoraggiamo le visite che possono essere effettuate in orari stabiliti dall'Amministrazione e, comunque al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti:

MATTINO dalle ore 9.30 alle ore 11.30

POMERIGGIO dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Sono, altresì, promosse e agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone

esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani ospiti.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale fissato alle ore 19.00. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso dell'Ente.

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

Dalle ore 7.00 alle 8.00	sveglia e pulizia personale
Dalle ore 8.30 alle 9.30	colazione
Dalle ore 9.30 alle 11.30	attività ludiche (racconti, lettura libri, visione video, rosario)
Dalle ore 12.00 alle 13.00	pranzo
Dalle ore 13.00 alle 15.00	riposo pomeridiano
Dalle ore 15.00 alle 15.30	sveglia
Dalle ore 16.00 alle 16.30	merenda
Dalle ore 16.30 alle 18.00	attività ludiche (bricolage, pittura, giochi di società, giardinaggio)
Dalle ore 18.30 alle 19.30	cena
Dalle ore 20.00 alle 21.00	messa a letto
Dalle ore 21.00 alle ore 7.00	controllo e assistenza notturna

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti è assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite s'impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. S'impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta dell'Ente di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza e ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro. Compatibilmente con le norme sull'installazione, l'ospite potrà, previa autorizzazione dell'Ente, usufruire di apparecchiatura telefonica privata in camera a suo totale carico e spese per quanto concerne l'installazione della linea, la manutenzione e il pagamento delle fatture di consumo. L'Ente potrà in qualsiasi momento revocare tale autorizzazione quando riscontri un uso improprio degli apparecchi, contrario al buon senso e alle disposizioni di legge.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli sono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso dietro apposito rendiconto.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattenuti dall'Ente.

Per raggiungere gli obiettivi di soddisfazione dell'Ospite/Utente l'Ente s'impegna in un miglioramento continuo dei Servizi e dell'organizzazione, volti anche alla sicurezza delle persone e dell'ambiente.

L'assistenza di qualità si realizza in modo effettivo solo quando operatori, familiari e ospiti s'impegnano insieme nel colmare le differenze tra ciò che si fa e ciò che si vorrebbe e si dovrebbe fare per ottimizzare i risultati dell'intero processo aziendale e curativo.

La Direzione si impegna periodicamente a verificare gli standard qualitativi della Struttura stessa.

Suggerimenti...

Siamo aperti a qualsiasi suggerimento e intervento da parte dei familiari o dei ricoverati stessi al fine di migliorare la qualità di vita e il soggiorno nella nostra casa di riposo. Per fare ciò occorre rivolgersi all'amministrazione e compilare il modello rilasciato lì stesso.

L'amministratore

Rosetta Cosco