

LA FRANCESCANA

CARTA DEI SERVIZI CASA DI RIPOSO LA FRANCESCANA



La presente Carta dei servizi è un documento che la Casa di riposo La Franciscana mette a disposizione dei propri utenti per illustrare i servizi sociosanitari e assistenziali che il loco vengono erogati. In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

*Attraverso la Carta dei Servizi la Casa di Riposo La Franciscana si impegna dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'**intento** di **monitorare e migliorare** la qualità costante nei servizi.*

Principi Fondamentali

I principi ai quali la Casa di riposo si ispira per l'elaborazione della presente carta sono improntati al rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla legge italiana:

1. Eguaglianza: Coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica;
2. Diritto alla scelta, per l'utente, nel senso di consentire a quest'ultimo una libera e consapevole scelta se usufruire delle prestazioni offerte dalla casa di riposo;
3. Partecipazione, l'utente ha diritto a poter produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento della gestione dei servizi;
4. Imparzialità, il comportamento degli organi e degli operatori della casa di riposo nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e trasparenza;
5. Continuità, la casa di riposo predispone che i servizi legati all'urgenza ed emergenza siano attivi 24 ore su 24; tutti gli altri servizi sono predisposti in modo da garantire prestazioni continue, regolari e senza interruzioni.
Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, gli ospiti sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e vengono adottate tutte le misure necessarie per assicurare il minor disagio possibile.

Riferimenti legislativi per la Carta dei servizi:

Art. 2 DL 12.05.1995 n. 163 convertito in Legge 11.07.1995 n. 273

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità.

Presentazione della Casa di Riposo

L'intento della nostra Casa di Riposo è quello di portare un valido contributo di studio e di esperienza alla soluzione dei problemi socio-assistenziali delle persone anziane, le quali, dopo anni di lavoro e sacrifici, e dopo aver acquisito benemerienze nei confronti della famiglia e della società, hanno diritto ad una vita confortevole e decorosa, nel rispetto della propria dignità personale e della propria libertà.

Ospitati nella nostra Casa di Riposo, le persone della terza età autosufficienti o parzialmente autosufficienti, ritroveranno pace e serenità, assistiti da personale in continua crescita professionale, creando le condizioni favorevoli affinché ogni operatore possa esprimere con umanità, dedizione e competenza il meglio di se stesso.

Informazioni sulla struttura

La Casa di Riposo La Francescana è inserita nel complesso territoriale della città di Anzio in via Casal di Brocco 30 e nel contesto della Asl RM H, pertanto usufruisce dei Servizi

Medici di Famiglia ivi operanti e dei servizi della Guardia Medica di Anzio-Nettuno, come anche del servizio 118 Ares della Regione Lazio.

La Casa di Riposo La Francescana è strutturata su 3 piani e dispone di 40 posti letto dislocati in 38 stanze, le stesse possono essere singole o doppie, in modo da dare la possibilità all'Anziano di vivere il proprio spazio in completa autonomia o in compagnia di un altro ospite. Al piano terra sono situati gli uffici amministrativi e spazi per attività ludico-ricreative oltre all'infermeria e alla Cappella per la celebrazione della S. Messa.



Ogni piano è dotato di una sala refettorio, per permettere agli ospiti consumare i pasti vicino alla propria stanza .

Organizzazione della Casa di Riposo

La struttura è coordinata dalla Direzione che ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- . la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- . la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- . la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il personale di reparto è composto da infermieri professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari.

Informazioni utili

Indirizzo:

Via Casal di Brocco 30 00042 Anzio – Rm

Tel. 06 9863223

Mail la francescana.upf@gmail.com

Visite esterne

Le visite sono vincolate ai seguenti orari:

mattina dalle ore 9:00 alle ore 11:00

pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00

i visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti. Per consentire l'accesso e l'eventuale presenza di familiari al di fuori degli orari previsti, è necessaria autorizzazione rilasciata dalla Direttrice della Casa di Riposo.

Criteria per l'accesso e documentazione

Per essere ospitati è necessario compilare dal soggetto e/o familiare l'apposita scheda "proposta di ricovero", da presentare all'ufficio accettazione, unitamente ad una relazione sullo stato di salute e sugli eventuali farmaci, compilata dal medico di famiglia, corredata di documento valido d'identità, tessera sanitaria ed eventuale documentazione attestante l'esenzione per patologie. Inoltre devono essere indicati i nominativi e gli indirizzi di familiari ai quali l'amministrazione possa rivolgersi in caso di necessità.

Servizi offerti dalla Casa di Riposo

1. Assistenziali e di cura della persona;
2. Animazione socio-culturale
3. Servizio spirituale
4. Servizi vari per la cura della persona

1. Operatori professionalmente preparati e amorevoli seguono gli ospiti nei diversi momenti della giornata, aiutandoli nell'igiene quotidiana, nella vestizione, rispettando a pieno i loro bisogni e seguendo scrupolosamente tutte le indicazioni in merito a terapie mediche e regime alimentare

2. Obiettivo fondamentale del servizio di animazione è quello di far recuperare all'ospite un ruolo attivo nel contesto sociale della comunità. Le attività saranno programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti, che saranno divisi in gruppi di interesse, svolgendo varie attività in un'ottica socializzante e riabilitativa.

3. La casa di riposo, garantisce l'assistenza religiosa, se richiesta dal residente e nel rispetto della piena libertà individuale, precisando che l'indirizzo religioso della struttura è cristiano cattolico.

4. Grazie ad esperti della riabilitazione geriatrica, la struttura mira ad evitare l'aggravamento dei limiti funzionale e motori dei propri ospiti, tale servizio viene messo a disposizione avvalendoci di professionisti che svolgono privatamente la loro attività. Inoltre la struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia a pagamento. All'arrivo gli ospiti dovranno dichiarare di quanti e quali capi d'abbigliamento dispongono, per poter facilitare il riconoscimento degli effetti personali. Presso la segreteria, è possibile prenotare sedute estetiche quali manicure, pedicure ed acconciature, per far sì che gli ospiti si sentano meglio, mantenendo le proprie abitudini, questi servizi sono offerti da professionisti che operano privatamente.

Giornata tipo degli Ospiti

Dalle ore 07:00 alle ore 10:30 cambio igienico

Dalle ore 08:00 alle ore 08:30 colazione

Dalle ore 09:30 alle ore 11:30 bagni programmati

Attività ludiche

Break

Dalle ore 11:45 alle ore 12:30 pranzo

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 riposo pomeridiano

Dalle ore 14:00 alle ore 15:00 cambio igienico

Dalle ore 15:00 alle ore 17:30 bagni programmati

Attività ludiche

Merenda

Dalle ore 17:45 alle ore 18:15 cena

Dalle ore 18:30 alle ore 20:00 cambio igienico e posizionamento a letto

Dalle ore 21:00 alle ore 07:00 controllo e assistenza a tutti gli ospiti.

Corredo personale del cliente ospitato

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo ospite viene richiesto il seguente corredo:

cambi di biancheria intima;

pantofole e scarpe chiuse;

pigiama o camicie da notte;

tute da ginnastica;

capi di vestiario di stagione scelti dai familiari;

un beauty-case per l'igiene personale

Ogni capo di vestiario deve riportare il nome e il cognome dell'ospite.

Carta dei diritti della persona anziana

La persona anziana rappresenta una risorsa rilevante per la società, anche in funzione dell'elevato contributo che può offrire alla conoscenza sociale della storia e delle tradizioni del nostro Paese. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età avanzata (superiore a 65 anni) ed in buone condizioni psico-fisiche. Negli interventi specificamente riservati agli anziani limitati nelle loro autonomie, si considera non autosufficiente chi non può provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri.

La Carta dei diritti delle persone anziane, in conformità al Piano d'Azione dell'ONU, adottato a Madrid nel 2002, ed al Piano Sanitario Nazionale, tutela il rispetto, promuove il benessere e mira a prevenire gli stati di disagio, di malattia ed emarginazione delle persone anziane con azioni positive, elevando la quantità e la qualità dei servizi offerti, e valorizzando la partecipazione ed il protagonismo delle persone anziane stesse.

In questo documento si fa riferimento ad alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di "solidarietà" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

- Il principio di “salute” enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

La persona anziana ha pertanto diritto in particolare:

- Alla propria libertà : personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza affettiva e sessuale;
- Ad una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelte, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;
- Al riconoscimento del suo contesto abitativo e familiare quale ambito privilegiato di vita;
- Al riconoscimento della propria esperienza professionale anche successivamente alla cessazione della sua attività lavorativa;
- Al coinvolgimento nelle attività sociali nelle quali si riconosce abile ad operare;
- Ad una salvaguardia da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Al diritto di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;
- A conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- A disporre liberamente della propria giornata per quanto riguarda opportunità di studio, di informazione, appuntamenti televisivi e telefonici, orario di riposo e pasti;
- Alla riservatezza personale;

Doveri della Repubblica

- Lo Stato al fine di prevenire e limitare i rischi di disagio delle persone anziane determinati da condizioni psico-fisiche non soddisfacenti, adotta una serie di servizi o prestazioni di natura socio-assistenziale o socio sanitaria. Gli interventi socio-assistenziali sono volti al recupero o al mantenimento della autosufficienza economica e sociale della persona anziana, curandone l’integrazione con i servizi sanitari.
- Lo Stato riconosce inoltre il valore fondamentale della permanenza della persona anziana nell’ambito del proprio contesto sociale e familiare. A tal fine incentiva l’assistenza domiciliare, anche di tipo privata, per le persone anziane non autosufficienti. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla riabilitazione. Promuove inoltre forme di mutualità, libera associazione ed autogestione tra i cittadini anziani, l’attività della Università della Terza età, favorendo l’accesso delle persone anziane alla formazione scritta ed audiovisiva.

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

L’Ospite o chi per esso, come previsto dal Regolamento di Tutela degli Ospiti, può presentare alla Direzione, verbalmente o per iscritto segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La Direzione sarà garante del rapido e

corretto sviluppo del procedimento e dell'invio della risposta all'Ospite o a chi per esso. In particolare:

- Sono legittimati a presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni garantite da questa Carta dei Servizi: gli Ospiti, i parenti, i componenti il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti regolarmente accreditati presso la Regione o L'Azienda Sanitaria Locale, i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati.
- Il diritto può essere esercitato: mediante lettera da inviare o recapitare alla Direzione, con segnalazione telefonica o inoltrata tramite fax o e-mail, o tramite colloquio diretto con il Direttore stesso. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami devono essere inoltrati secondo le modalità previste dal Regolamento di Tutela degli Ospiti e comunque, non oltre 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti.
- Qualora le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami non trovino immediata soluzione, la Direzione ha a disposizione 30 giorni, a decorrere dalla data di presentazione dell'osservazione o reclamo, per fornire un'adeguata risposta all'Ospite o chi per esso.
- Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

La Direttrice