



Carta dei Servizi – Regolamento

- Premessa
- Finalità e principi fondamentali
- Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/caregiver
- Accessibilità
- Organizzazione
- Organigramma
- Accoglimento
- Dimissione
- Modalità di erogazione dei servizi
- Servizi erogati
- Servizi a pagamento
- Regole di vita comunitaria
- Orari /giornata tipo
- Partecipazione degli ospiti e dei familiari
- Prestazioni assistenziali
- Allegati

Gentile ospite,

Grazie alla Carta dei Servizi – Regolamento, desideriamo presentarle La Residenza polifunzionale Relax.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterle di conoscere i servizi offerti dalla Residenza e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi. Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerla nel miglioramento continuo attraverso i suoi suggerimenti, le sue eventuali segnalazioni, i suoi consigli e i suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita in quanto il suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura

Erica Buttazoni

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento per tutelare i diritti degli utenti per conoscere al meglio i servizi, trovare informazioni utili e trovare un supporto adeguato per ogni tipo di esigenza.

Finalità

La Residenza per anziani Relax – Buttazzoni S.r.l. con sede legale a Trieste in via San Maurizio ,13 opera nel settore socio- assistenziale da oltre 25 anni ed ha come obiettivo di fornire una risposta adeguata e professionale ai bisogni delle persone anziane autosufficienti e non che non possono e/o non vogliono rimanere al proprio domicilio garantendo la massima riservatezza dei dati personali in conformità alla legge sulla privacy (Legge 675/96 ed aggiornamento DGR 30/06/2003 n 196 ed art. 13 del regolamento UE 2016/679).La Residenza Relax ottempera agli obblighi contenuti del D.L.gs 81/08 e s.m.i. riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura. La nostra Carta dei servizi descrive il Servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza. All'interno della nostra residenza fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali:

CENTRALITA' DELLA PERSONA: occuparsi attivamente e prendersi cura degli ospite e provvedere alle loro necessità come uno stato di benessere fisico, mentale e sociale.

PROFESSIONALITA' intesa come quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, l'impegno costante e la scrupolosità

RESPONSABILITA' significa rendere conto delle situazioni e degli avvenimenti in cui ognuno ha un ruolo rilevante

RISPETTO è per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui

Principi fondamentali

- **EGUAGLIANZA** nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la religione, la razza le lingue e le opinioni politiche
- **IMPARZIALITA'** ad ogni ospite è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità garantendo trasparenza ed onestà
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** l'attività è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi e delle cure

Impegni assunti nei confronti di utenti e familiari/caregiver

La Direzione e lo staff operano con informale ed esplicito impegno per garantire servizi di assistenza, supporto integrale e cura di elevata qualità. Il primo impegno sta nel rispetto della persona considerata nella sua globalità e nella sua fragilità; il secondo impegno è rivolto ai familiari considerati parte integrante e fondamentale del progetto individuale di cura e quindi aggiornati costantemente sul proprio familiare. Il terzo impegno è verso le istituzioni per rendere trasparente e verificabile il rispetto dei requisiti di garanzia di qualità e di uso dei contributi. Ci impegniamo inoltre a garantire sicurezza negli ambienti di vita quotidiani, qualità nell'assistenza e nelle cure.

Accessibilità

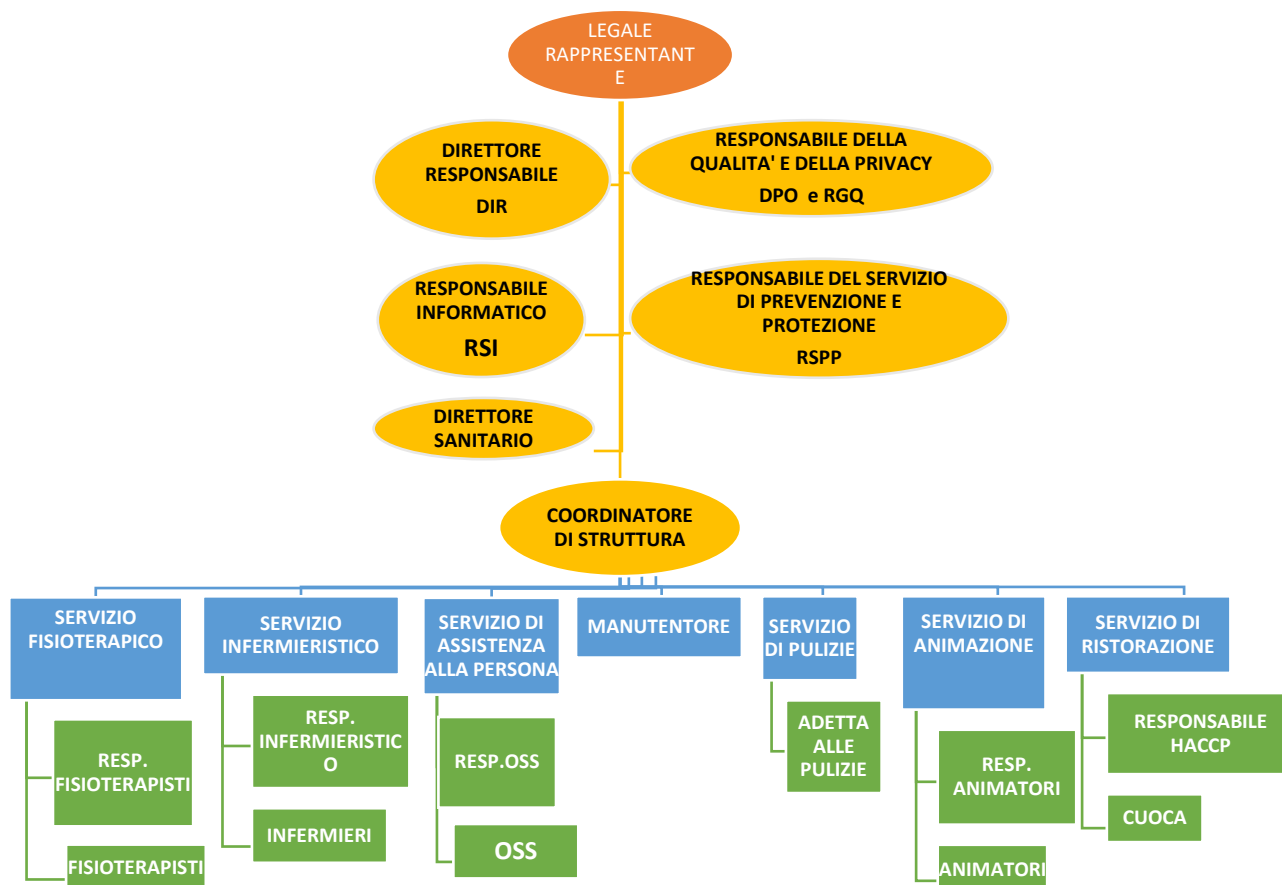
La Struttura è situata nel centro di Trieste, in Via San Maurizio 13, nelle vicinanze dell' Ospedale Maggiore e di numerose attività commerciali, inserita in una zona ben servita dai mezzi pubblici e da parcheggi.

- ♣ Camere da letto da 1, 2 e 3 posti letto
- ♣ 7 Bagni (di cui 5 per disabili)
- ♣ Ampio Soggiorno
- ♣ Sala da pranzo
- ♣ Cucina
- ♣ Dispensa
- ♣ Ufficio amministrativo
- ♣ Presidio del personale
- ♣ Spogliatoio del personale
- ♣ Infermeria
- ♣ 2 ampie terrazza interne
- ♣ Deposito biancheria sporca/pulito
- ♣ Locale lavanderia
- ♣ Palestra

Organizzazione

La Residenza Relax occupa un intero stabile ed è distribuita su due piani, dispone di una capacità ricettiva totale di 25 posti letto ripartiti in stanze singole, doppie e triple, spazi comuni per tutte le attività previste. L'organizzazione prevede una Direzione, a cui fanno riferimento i servizi amministrativi, i contatti con i fornitori, con gli enti pubblici ed i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari. Lo staff della struttura è composto dal medico, dal personale infermieristico e dal personale addetto all'assistenza di base con qualifica di OSS (OPERATORE SOCIO SANITARIO). Il medico della struttura, in collaborazione al personale infermieristico, monitora costantemente lo stato di salute e le esigenze degli ospiti intervenendo tempestivamente al bisogno.

Organigramma



Accoglimento

La Residenza Relax ospita persone autosufficienti e non autosufficienti, che necessitano di sostegno e aiuto nei loro bisogni quotidiani. La domanda per l'ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte con i dati anagrafici e correlata dal codice fiscale, carta d'identità, tessera sanitaria ed eventuale certificazione d'invalidità e scheda Valgraf in corso di validità, compilata dall'infermiere incaricato dal distretto di appartenenza. Prima dell'ingresso, previo appuntamento con la Direzione, è consigliata una visita all'interno della residenza per poter visitare di persona la struttura ed avere tutte le informazioni necessarie. Al momento dell'accoglimento verrà consegnato il contratto, il Regolamento e Carta dei Servizi.

Dimissioni

Per accoglimenti a tempo determinato il giorno delle dimissioni è stabilito all'atto dell'ingresso in struttura e può essere modificato in più o in meno con la Direzione previa verifica della disponibilità dei posti letto. Qualora non venga espressamente specificata la data di dimissione all'atto dell'accoglimento, dovrà essere

data comunicazione per iscritto, con un preavviso di giorni trenta; per il mancato preavviso sarà richiesto il pagamento corrispondente applicando la retta in vigore.

Alla dimissione verranno consegnati tutti i documenti ed eventuali ausili di proprietà o in comodato d'uso
La stanza va liberata entro le ore 11; dopo tale ora è previsto il pagamento della quota giornaliera

Modalità di erogazione dei servizi

Una volta accolto, il personale farà visionare i locali della struttura per un primo ambientamento e lo accompagnerà nella stanza assegnata per sistemare gli effetti personali nell'armadio e per spiegare i servizi a disposizione nella stanza. Nei giorni successivi il personale della Residenza (Medico, Infermiere, Fisioterapista e oss) effettuano, a seconda delle proprie competenze, l'inquadramento dell'Ospite al fine di pianificare al meglio la sua permanenza

Servizi erogati

L'erogazione dei servizi alla persona ha come obiettivo, di focalizzare l'impegno di tutto il personale su alcuni punti fondamentali nell'assistenza dell'ospite. Moltissimi anziani vivono la loro senilità con fatica, spesso, i rapidi mutamenti sociali li isolano e questo determina sofferenza. Per questa ragione devono essere aiutati, guidati e rispettati nella loro personalità accogliendo le loro esigenze ed evitando, nei limiti del possibile la perdita della loro individualità

Premesso che la Residenza applica regole uguali per tutti gli ospiti senza discriminazione alcuna cercando di personalizzare i servizi a seconda delle necessità del singolo ospite. Si garantisce:

- Assistenza 24 h 24 con personale qualificato professionalmente aggiornato periodicamente
- Servizio di ristorazione regolamentato dalle linee guide predisposte dall'Azienda Sanitaria (delibera n 66 19/01/2018) preparato quotidianamente in sede dalla cuoca con prodotti freschi e di stagione
- Servizi sanitari assicurati con riferimento al medico di medicina generale, al direttore sanitario della struttura e all'infermiere professionale con il supporto dei servizi distrettuali sul territorio
- Fisioterapia riabilitante
- Servizio lavanderia esterno fornito da ditta qualificata per la sanificazione della biancheria da letto
- Servizio lavanderia interna e cura del guardaroba personale
- Animazione fornita da personale qualificato mirata ad un benessere multidisciplinare
- Assistenza religiosa e spirituale garantite regolarmente dalla presenza di un sacerdote per la Santa Messa e la somministrazione dell'Eucarestia

La Residenza mette a disposizione quotidianamente i giornali nazionali e locali, insieme alle riviste che risultano preferite dagli ospiti e una piccola biblioteca; telefoni cordless sono disponibili per poter ricevere od effettuare chiamate ed un piccolo angolo bar .

Servizi a pagamento

- Parrucchiere e barbiere
- Pedicure

I suddetti servizi sono prenotabili tramite l'amministrazione.

La normale cura dei capelli , la barba ed il taglio delle unghie delle mani sono servizi prestati regolarmente dal personale addetto all'assistenza di base e compresi nella retta.

La Residenza mette a disposizione quotidianamente i giornali nazionali e locali, insieme alle riviste che risultano preferite dagli ospiti e una piccola biblioteca; telefoni cordless sono disponibili per poter ricevere od effettuare chiamate.

Regole di vita comunitaria

Diritti dell'Ospite

- Essere garantito il mantenimento ed il recupero dell'autonomia personale ed essere assistito nell'integrità psico-fisica
- conservare e veder rispettati le opinioni e i sentimenti
- mantenere contatti con la famiglia e con gli amici
- condurre una vita la più normale possibile, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria, in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia
- essere protetto e garantito nella privacy
- collaborare con il personale della struttura
- esser aiutati in modo efficace nella cura dell'igiene personale, nell'alimentazione ed in tutti i bisogni della vita quotidiana
- utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motoria
- essere rispettato nella propria dignità anche se affetto da deficit cognitivi

Doveri dell'Ospite:

- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura
- collaborare col personale medico, infermieristico e di assistenza della struttura
- evitare comportamenti che possano disagio o disturbo agli altri ospiti
- Non dare mance al personale per ottenere trattamenti diversi o di favore o pretendere prestazioni non previste dal normale programma di servizio

All'ospite è vietato:

- Tenere nella stanza alimenti di qualsiasi genere
- Lavare indumenti e metterli ad asciugare nella propria stanza
- Fumare all'interno della struttura

Orari

La residenza consente la massima libertà di movimento degli ospiti e dei visitatori. È opportuno che l'ospite che intende uscire dalla residenza indichi all'incirca la durata dell'assenza, in modo da poter agevolare il compito degli addetti per somministrazione terapie, pranzo ecc.

Le visite sono libere dalle ore 9 alle 17.30 salvo situazioni di emergenza epidemiologia nel cui caso verranno gestite con appuntamenti o sospese. La Direzione e l'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16, sabato su appuntamento. Di seguito i recapiti:

- Tel struttura: 040 365070
- Indirizzi mail: segreteria@residenzapolifunzionalerelax.it
amministrazione@residenzapolifunzionalerelax.it
- Sito web: www.residenzapolifunzionalerelax.it

Organizzazione

Ore 6.30-8.30 sveglia

Ore 9 – 11.30 animazione

Ore 13-14.30 riposo pomeridiano

14.30 – 17.30 animazione e/o fisioterapia

Ore 19.30-22 Buonanotte

Pasti

Ore 8/8.30 colazione

Ore 10 Spuntino

Ore 12 pranzo

Ore 15 spuntino

Ore 18/18.30 cena

La giornata inizia con lo svolgimento dell'igiene personale in autonomia, ove possibile, altrimenti supportati dal personale; a seguire vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione dove ognuno ha il proprio posto assegnato in tavoli da quattro. Verso le 9 gli ospiti iniziano le attività in programma; nel caso di animazione il programma consiste nella stimolazione cognitivo/sensoriale e psicofisica, ascolto della musica, tombola e altri giochi di società e lavoretti a tema. A metà mattina viene distribuito lo spuntino che, a seconda delle stagioni prevede una bevanda calda o fredda, una spremuta, lo yogurt, un frutto (resta inteso che l'idratazione viene garantita durante l'arco di tutta la giornata la cui quantità assimilata è monitorata quotidianamente). Gli ospiti, nel frattempo, ricevono le visite di familiari e/o amici e sono comunque liberi di scegliere se partecipare o meno all'attività in programma. Alle 12 circa viene servito il pasto preparato dalla cuoca della struttura che segue il menù autorizzato dall'azienda sanitaria competente. Il personale presente supporta in caso di necessità l'assunzione del pasto, come per l'idratazione è previsto il monitoraggio dell'assunzione degli alimenti giornalmente tramite gestionale SIRA. Finito il pranzo, gli ospiti vanno a riposare nelle proprie stanze o decidono di restare negli spazi comuni. Nel pomeriggio continuano le attività programmate, la fisioterapia di gruppo o personale e le visite dei familiari e/o amici. Alle 15 viene distribuito lo spuntino pomeridiano alle 18, con le stesse modalità previste per il pranzo, viene servita la cena. Dopo cena, rispettando le volontà degli ospiti, gli stessi vengono portati in bagno per l'igiene personale (lavaggio denti ecc.) e accompagnati a letto, dove possono guardare la tv o fermarsi in soggiorno a guardare la tv in compagnia. Resta inteso che nell'arco della giornata vengono tutti costantemente accompagnati in bagno. Il martedì e giovedì mattina è presente il medico della struttura.

Partecipazione degli ospiti e dei familiari

La residenza garantisce la partecipazione degli ospiti e dei familiari al processo di continuo miglioramento della qualità dei servizi, attraverso il modulo allegato che ha lo scopo di formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi; può essere inviato via mail o consegnato a mano. La Direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni e ad attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. I familiari sono una risorsa da valorizzare ed è fondamentale la loro partecipazione al progetto individuale dell'ospite; questo permette di aumentare la sua conoscenza attraverso il racconto della famiglia e di pari passo di condividere con la stessa il percorso intrapreso all'interno della struttura



RECLAMO

Data _____

SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

Ospite _____

Familiare _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO _____

PROVVEDIMENTI SUGGERITI _____

.....
FIRMA OSPITE/FAMILIARE (EVENTUALE).....
FIRMA PER RESIDENZA RELAX

VALUTAZIONE E CLASSIFICAZIONE

 INFONDATO **FONDATO**

TRATTAMENTO DEL RECLAMO

PROVVEDIMENTI PRESI E COMUNICAZIONI _____

CHIUSURA DEL RECLAMO**NOTIFICA PER RICEVUTA** NO SI.....
DATA CHIUSURA.....
FIRMA DIR.....
DATA.....
FIRMA NOTIFICATO (EVENTUALE)

APERTURA RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ NO SI

INDIVIDUAZIONE DELLE CAUSE DELLA NON CONFORMITÀ _____

.....
RAPPORTO DI NC N°.....
FIRMA RGQ

