



Carta dei Servizi di Casa di Riposo Villa Clorina ***Trasparenza verso i nostri ospiti***

Introduzione

La presente carta dei servizi è lo strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti tra la Casa di Riposo Villa Clorina s.r.l. e l'Ospite e i suoi familiari, nell'ambito dei servizi offerti.

Indice dei paragrafi

- 1 Tipologia delle prestazioni
- 2 La retta di degenza
- 3 Accoglienza in struttura
- 4 Norme di dimissione
- 5 Servizio di ristorazione
- 6 Servizio di pulizia
- 7 Servizio di lavanderia
- 8 Orario delle visite agli Ospiti
- 9 Modalità operative
- 10 Sistemi informatici
- 11 Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP)
- 12 Attuazione del D.L. 81/2008

1 Tipologia delle prestazioni

La Casa di Riposo, definita come RAA (Residenza Alberghiera Assistita) è abilitata secondo la normativa statale e regionale vigente ad accogliere temporaneamente o definitivamente la seguente tipologia di Ospiti:

Anziani autosufficienti o in grado di compire le proprie funzioni primarie con minimo aiuto, la struttura non è abilita ad accogliere Ospiti affetti dal morbo d'Alzheimer.

Le prestazioni garantite sono:

- assistenza diurna e notturna con personale socio sanitario (OSS)
- somministrazione di farmaci prescritti dal medico curante
- somministrazione dei pasti: colazione, pranzo e cena con eventuale dieta personalizzata secondo prescrizione medica
- è garantito in caso di necessità l'intervento del pronto soccorso ospedaliero



- l'aiuto in caso di necessità a compiere le proprie funzioni primarie
- lavanderia e stireria degli indumenti personali
- il servizio di parrucchiera che è compreso (con esclusioni di tinte e permanenti)

2 La retta di degenza

La retta di degenza stabilita alla data di ricovero ed è aggiornata ogni gennaio in base all'indice ISTAT.

Sono esclusi dalla retta i trasporti per l'accompagnamento degli Ospiti a visite specialistiche, o esami, che sono comunque garantiti a pagamento dai servizi sociali.

La retta dovrà essere versata anticipatamente secondo le modalità che saranno indicate dall'amministrazione.

L'impegno al pagamento della retta è assunto dal richiedente o dai familiari o tutore.

3 Accoglienza in struttura

L'accoglienza in struttura per le residenze definitive, al fine di valutare le effettive condizioni dell'Ospite, è subordinata alla compilazione da parte del medico curante dei questionari riferiti agli indici di Barthel e Tinetti.

4 Norme di dimissione

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria
- per patologie che possono verificarsi dopo l'ingresso in struttura e per le quali non sia più possibile offrire l'ospitalità adatta
- per decesso dell'Ospite

5 Servizio di ristorazione

Al fine di tutelare la salute di ciascun Ospite durante la permanenza in struttura, è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. La nostra cucina cerca di offrire cibi i più possibili gradevoli, puntando sulla qualità e sulla varietà. In nessun caso senza prescrizione medica, sarà possibile cambiare il piatto del giorno con richieste a piacere.

Il servizio di vitto è effettuato esclusivamente nella sala ristorante e negli orari indicati dalla direzione.



6 Servizio di pulizia

Il servizio pulizia delle stanze di degenza, servizi igienici e spazi collettivi è affidato a personale direttamente assunto dalla struttura, che provvede alla pulizia e sanificazione quotidiana degli ambienti.

7 Servizio di lavanderia

Il lavaggio di biancheria piana e gli indumenti degli Ospiti, sono lavati e curati attraverso il servizio di lavanderia istituito all'interno della struttura.

8 Orario delle visite agli Ospiti

La visita di parenti e amici è sempre un momento piacevole per gli anziani, ma necessario aver rispetto dei loro tempi e abitudini, per questo motivo l'ingresso in struttura è consentito tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.15.

9 Modalità operative

Tutta l'organizzazione è impegnata al lavorare per "obiettivi e risultati" e non per "mansioni o compiti", con particolare riguardo ai bisogni multidimensionali degli Ospiti.

Periodicamente si procede alla verifica dei risultati conseguiti sulla base delle valutazioni degli indici di cui al punto 3, per valutarne il processo e definire eventualmente una nuova strategia d'intervento.

Gli interventi personalizzati sono il risultato del complesso lavoro integrato tra le varie figure professionali presenti in struttura. A tal fine gli operatori nel porsi in relazione con gli Ospiti, assumono comportamenti attenti a soddisfare i complessi bisogni della persona anziana.

10 Sistemi informatici

Tutta la documentazione riguardante ciascun Ospite, quale scheda multidimensionale (sanitaria, infermieristica, riabilitativa, sociale e indici di valutazione) è raccolta e conservata sia nel rispetto della privacy che del segreto d'ufficio, su supporti informati e/o in appositi contenitori.



11 Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (HACCP)

Secondo quanto previsto dal D.L. 155/97 la struttura ha elaborato una procedura mettendo in atto un sistema di “controllo processo” che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

12 Attuazione del D.L. 81/2008

La struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti del decreto riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura. A tutti i lavoratori è stata comunicata informazione generale sui rischi cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza e sull'uso di dispositivi di protezione individuale.

Revisione del 20/11/2015

L'Amministratore