

CASA DI RIPOSO
“PALAZZO MARIANO”
EX ART. 65 R.R. 04/07

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 01
ottobre 2024

INDICE

1 INTRODUZIONE	Pag. 2
1.1 <i>La Carta dei servizi</i>	Pag. 2
1.2 <i>I principi fondamentali</i>	Pag. 3
2 LA CASA DI RIPOSO PER ANZIANI “PALAZZO MARIANO”	Pag. 4
2.1 <i>La mission</i>	Pag. 5
2.2 <i>Le modalità di accesso</i>	Pag. 6
2.3 <i>Il progetto assistenziale generale</i>	Pag. 6
2.4 <i>Determinazione della retta</i>	Pag. 8
2.5 <i>Giornata tipo</i>	Pag. 9
2.6 <i>Organizzazione</i>	Pag.10
2.7 <i>Le professionalità presenti</i>	Pag.10
3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA	Pag.11
3.1 <i>La collocazione urbanistica</i>	Pag.11
3.2 <i>La capacità ricettiva, gli spazi e le attrezzature</i>	Pag.11
4 I SERVIZI	Pag.12
4.1 <i>Servizio amministrativo</i>	Pag.12
4.2 <i>Servizio di assistenza e cura della persona</i>	Pag.12
4.3 <i>Servizio di assistenza sanitaria</i>	Pag.12
4.4 <i>Servizio di assistenza riabilitativa</i>	Pag.12
4.5 <i>Servizio di animazione</i>	Pag.13
4.6 <i>Servizio sociale</i>	Pag.13
4.7 <i>Servizio di pulizia e sanificazione</i>	Pag.13
4.8 <i>Servizio lavanderia</i>	Pag.14
4.9 <i>Altri Servizi</i>	Pag.14
5 GLI OSPITI	Pag.15
5.1 <i>La comunità residenziale</i>	Pag.15
5.2 <i>I diritti dell’ospite</i>	Pag.15
5.3 <i>Prestazioni assicurate corrispettive della retta</i>	Pag.16
5.4 <i>Come ottenere informazioni</i>	Pag.17
5.5 <i>I doveri degli ospiti</i>	Pag.17
6 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	Pag.18
7 RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag.21
8 PRIVACY	Pag.21
9 RISARCIMENTI	Pag.21

10 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO
11 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI
12 CONTATTI

Pag.21
Pag.21
Pag.22

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della casa di riposo “Palazzo Mariano” individua e rappresenta uno strumento finalizzato a garantire la trasparenza della gestione della struttura e la tutela degli utenti, nonché la qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi della casa di riposo “Palazzo Mariano” sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio-assistenziali della struttura, che mettono sempre al centro la persona anziana, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità della vita.

La Carta dei servizi casa di riposo “Palazzo Mariano” rappresenta un impegno contrattuale che la struttura si assume con i suoi ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all’interno di un rapporto aperto di collaborazione e di informazione.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo “Palazzo Mariano” assegna agli ospiti e ai loro familiari un ruolo attivo di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In tal senso la struttura assume l’impegno ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti o gli eventuali reclami provenienti dagli ospiti e dai loro familiari.

La Carta dei Servizi Casa di Riposo “Palazzo Mariano” è stata redatta in ossequio a quanto prescritto dalle seguenti normative:

- Legge 7.08.1990, n. 241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; - D.P.C.M. 21 Dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”;
- D. Leg. 26.05.1997, n.155 “Autorizzazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernente l’igiene di prodotti alimentari”;
- Legge 8.11.2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- D. Leg. 21.05.2001, n. 308 “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328”.
- D. Leg. 30.06.2006, n.196: “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 - “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia” e s.m.i;
- Regolamento Regione Puglia del 18 gennaio 2007 n. 4 attuativo della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 - “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia” e s.m.i;
- D. Leg. 09.04.2008, n. 81: “Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

1.2 I principi fondamentali

La casa di riposo “Palazzo Mariano” ispira tutta la sua azione nella erogazione dei servizi agli ospiti ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**, la struttura eroga i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti della persona. Pertanto all'interno della struttura vengono erogati interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. La casa di riposo “Palazzo Mariano” garantisce parità di trattamento a parità di condizione del servizio prestato. Ogni ospite rappresenta un “unicum” ed è destinatario di un'attività programmata in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati annullando ogni superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.
- **Continuità**, l'assistenza agli ospiti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali. Il servizio di assistenza è erogato in modo continuativo, 24 ore su 24. La stretta sinergia e collaborazione con la rete dei servizi sociali e socio-sanitari dell'Ambito territoriale di riferimento consentono inoltre la casa di riposo “Palazzo Mariano” di programmare la continuità degli interventi assistenziali agli ospiti anche dopo la loro dimissione.
- **Imparzialità**, La casa di riposo “Palazzo Mariano”, nell'esercizio delle proprie attività, ispira i propri comportamenti, nei confronti dei propri ospiti e dei loro familiari, a criteri di obiettività, equità ed imparzialità. In virtù di tale principio garantisce la massima trasparenza ed onestà nell'erogazione dei propri servizi.
- **Efficienza ed efficacia**, “La casa di riposo Palazzo Mariano” è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, anche attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari nei confronti dei servizi erogati.
- **Diritto di scelta**, La casa di riposo “Palazzo Mariano” rispetta e promuove l'autonomia del cliente, favorendo e stimolando il diritto all'autodeterminazione dello stesso, pur tenendo sempre presente che la “relazione di cura” significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno.
- **Partecipazione**, La casa di riposo “Palazzo Mariano” promuove e valorizza la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e della rete dell'associazionismo di tutela degli utenti attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti, valorizzando in tal modo il contributo dei familiari e degli ospiti. La struttura mira a coinvolgere e responsabilizzare l'utente nella realizzazione dei piani assistenziali, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando i presupposti per un rapporto di crescita reciproco, il tutto nel pieno rispetto della riservatezza dei dati personali degli attori coinvolti. Inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Responsabilità**, La casa di riposo “Palazzo Mariano” si impegna ad assumere consapevolmente decisioni e comportamenti atti a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. In tal senso, ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti, con la costante verifica degli obiettivi e dei risultati conseguiti.

- **Etica**, tutti gli operatori della residenza svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.
- **Umanizzazione**, tutti gli interventi posti in essere pongono al centro la persona. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria. Il rispetto delle diversità ed identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente è assoluta, con l'adozione di tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

2. LA CASA DI RIPOSO “PALAZZO MARIANO”

2.1 La mission

La casa di riposo “Palazzo Mariano” è una struttura sociale residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad ospitare temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale 4/2007 e s.m.i.. E’ gestita dalla società Stella Srl e dotata di autorizzazione al funzionamento. La mission della Casa di Riposo “Palazzo Mariano” volge a garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata alla persona anziana parzialmente o del tutto non autosufficiente, ospite della struttura, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e la rete dei servizi territoriali.

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” ha pertanto cura di mantenere in essere tutte le potenzialità dell’ospite facendolo sentire attivo e propositivo, mettendolo nelle condizioni di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita della propria autonomia ed autosufficienza.

La Casa di Riposo “Palazzo Mariano” garantisce all’anziano un’assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, offrendo servizi in linea con i criteri sociali più aggiornati e finalizzati al soddisfacimento della persona anziana. Inoltre, laddove è possibile, le proprie attività vengono programmate interfacciandosi anche verso l’esterno, partecipando ad iniziative proposte dal territorio ed inserendosi in questo modo il più possibile nel tessuto sociale della città.

Nello specifico è impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione sociali del cliente;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull’organizzazione «per mansioni» tipica di un approccio burocratico, bensì risulti legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue del cliente;
- garantire un’assistenza qualificata attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l’integrazione con i Comuni dell’Ambito sociale territoriale, l’Azienda Sanitaria Locale, i soggetti attivi della solidarietà sociale;
- razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili;
- mantenere l’equilibrio finanziario per poter continuare l’attività istituzionale.

2.2 Le modalità di accesso

Le procedure di ammissione alla struttura prevedono:

a. un accesso in regime privato, con retta a totale carico del cittadino e/o dei suoi familiari. In questo caso le valutazioni delle condizioni di accoglienza sono affidate all'equipe interna alla struttura; Per l'ammissione occorre presentare una domanda all'amministrazione della struttura compilando un apposito modulo disponibile presso la reception o trasmettendolo tramite e-mail all'indirizzo della struttura.

L'amministrazione stilerà una propria lista di attesa in base alla data di presentazione della domanda. Al momento dell'ingresso l'ospite, al quale viene consegnata copia del regolamento interno, sottoscrive l'impegnativa di pagamento della retta stabilita, presentando tutta la documentazione necessaria (documentazione sanitaria, codice fiscale e carta d'identità) affinché la struttura possa svolgere subito ed al meglio il suo servizio.

L'ospite, espletati tutti gli adempimenti burocratici, viene accolto dal coordinatore della struttura o suo delegato per l'accesso al modulo di appartenenza. Una visita della struttura consente all'ospite di ricevere tutte le informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Inoltre, il coinvolgimento dei familiari garantirà, in questa fase, l'ambientamento dell'anziano.

2.3 Il progetto assistenziale generale

All'inserimento di un nuovo ospite presso la struttura si avvia un'attività di progettazione assistenziale individualizzata (P.A.I.), che inizia con l'accoglienza e la valutazione del nuovo ospite e termina praticamente al momento della dimissione di questo.

Alla base del progetto di assistenza individualizzata c'è la volontà di fornire ad ogni utente una risposta ad hoc, mai generalizzata e indistinta, ribaltando l'approccio classico all'anziano nei soli termini di salute/malattia. L'obiettivo è quello di avere una prospettiva multidimensionale dell'anziano nel suo complesso al fine di dirigere gli interventi verso il mantenimento e il recupero, ove possibile, delle capacità residue.

Obiettivo finale è quello di conoscere la persona il più possibile, valutando la sua storia familiare e gli eventuali problemi legati a quest'ultima, i suoi ricordi, le abitudini di vita del soggetto, la sua storia clinica, le sue abilità passate e residue per poterle, ove possibile, recuperare o farle riemergere. In questo modo ogni intervento risulterà essere unico e personalizzato così come unica è la persona che usufruirà del trattamento.

Pertanto il primo contatto avviene in generale con i familiari del nuovo ospite, ai quali vengono fornite tutte le informazioni generali relative alla struttura ed alla documentazione necessaria all'inserimento. In questa fase, a cura dell'assistente sociale, si provvede a raccogliere le informazioni salienti sulle condizioni generali dell'ospite, sulle sue abitudini, sulle sue aspettative e necessità.

Successivamente a questo primo contatto avviene l'incontro con l'ospite, il quale giunge in struttura portando con sé tutti i dati amministrativi necessari all'inserimento e le notizie anamnestiche sanitarie. La fase di accoglienza prosegue con l'accompagnamento del nuovo ospite nella sua stanza e nei contatti con gli operatori dello staff. Con il passare dei primi giorni si completerà la fase di osservazione e di raccolta dati relativa all'ospite. In questa fase incontrerà l'assistente sociale e/o psicologa.

e verranno compilate schede di rilevazione delle abitudini di vita e dei livelli delle autonomie conservate. Attraverso questi passaggi si individueranno:

- i bisogni
- gli obiettivi assistenziali
- gli interventi individualizzati
- la data della prima verifica

La presente fase tenderà a ripetersi, di verifica in verifica, al fine di ridefinire gli obiettivi assistenziali a seconda dei cambiamenti intervenuti nel frattempo.

Particolare importanza ai fini di un'efficace programmazione e gestione del piano assistenziale ricopre l'alleanza terapeutica con la famiglia, che l'équipe professionale della struttura cercherà di raggiungere attraverso il coinvolgimento dei familiari più direttamente coinvolti nella relazione e nel carico assistenziale nei confronti con l'ospite.

La famiglia viene accolta nella doppia accezione di cliente e risorsa. Come cliente viene informata su ogni caratteristica del servizio offerto, ascoltata e compresa nelle richieste e soprattutto tranquillizzata nell'affidamento del proprio familiare. Come risorsa viene valorizzata in quanto rappresenta l'anello di congiunzione con il vissuto precedente dell'anziano ed è fonte di informazioni importanti; inoltre, per il legame affettivo nei confronti dell'anziano, è in grado di offrire il supporto psicologico a lui necessario per adattarsi e sentirsi bene nella nuova situazione. L'obiettivo è valorizzare la famiglia e farla diventare protagonista del piano di assistenza del proprio congiunto, utile alleata nella individuazione degli obiettivi assistenziali e nella scelta delle attività più giuste per lui e soprattutto nella valutazione dell'efficacia delle cure assistenziali. Si vuole costruire una collaborazione solida con la famiglia che assuma le caratteristiche di alleanza terapeutica per il benessere di ciascun Ospite.

2.4 Determinazione della retta

Per le prestazioni a favore degli ospiti la retta giornaliera sarà valutata in base alle specifiche richieste degli ospiti o loro familiari.

Tale importo da intendersi quale corrispettivo economico a completa copertura delle prestazioni erogate dalla struttura così come definite ed elencate di seguito.

La tariffa è oggetto di aggiornamento entro il 31 Gennaio di ciascun anno in base all'indice ISTAT.

Per le prestazioni non incluse o previste nella retta, la direzione della struttura potrà praticare integrazioni dietro emissione di nota giustificativa delle prestazioni aggiuntive fornite. L'elenco delle prestazioni opzionali e i relativi corrispettivi sono esposti in apposita bacheca presso la reception della struttura.

L'importo della retta su base mensile deve essere saldato entro il giorno 5 del mese successivo.

La retta può essere pagata

- in contanti
- tramite assegno bancario
- con disposizione di addebito automatico (previa autorizzazione all'Istituto di Credito)

La retta di ospitalità viene determinata annualmente sulla base di una valutazione economico-patrimoniale e dei costi complessivi preventivati di tutti i servizi, caratterizzati da maggiori requisiti di tipo organizzativo, tecnologico e strutturale, rispetto ai minimi disciplinati dal Regolamento regionale e da prestazioni aggiuntive di carattere alberghiero-residenziale e sociale.

2.5 Giornata tipo

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7.00 - 8.30	<ul style="list-style-type: none"> • Sveglia, igiene personale e doccia programmata per chi lo ha in programma o secondonecessità, vestizione. • Colazione. • Assunzione terapia.
8.30 - 9.30	<ul style="list-style-type: none"> • Completamento colazione • Igiene orale
9.30-11.30	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali • Intrattenimento Ospiti nel soggiorno; • Attività occupazionale / riattivazione funzioale • Eventuali prestazioni di parrucchiere e podologo
11.30-12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e preparazione per il pranzo • Cura dell'igiene e dell'aspetto
12.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> • Pranzo • Assunzione terapia
13.00-15.30	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene orale • Cambio prodotti di assorbenza • Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o in relazione a prescrizione mediche e piani di assistenza individualizzati • Alzata dopo il riposo a letto • Eventuale assistenza infermieristica
15.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione e assunzione merende • Igiene orale • Attività occupazionale interne o esterne alla struttura • Animazione, socializzazione e tempo libero
17.30 -18.00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e preparazione per la cena
18.00 -19.00	<ul style="list-style-type: none"> • Cena
19.00-22.00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali
22.00-7.00	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo e chiusura apparecchi T.V. presenti negli spazi comuni e nelle singole camere • Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità

2.6 Organizzazione

Tutto il personale che opera all'interno della struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Amministrazione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è il contratto nazionale di lavoro del settore sociale. Alcuni servizi possono erogati mediante l'intervento di aziende esterne (ad esempio servizio ristorazione e servizio lavanderia). Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli ospiti.

2.7 Le professionalità presenti

Per lo svolgimento del proprio servizio si avvale di personale qualificato nel rispetto degli standard previsti dalla vigente normativa di settore, alle proprie dipendenze ed in convenzione.

L'assistenza medica a favore degli ospiti è assicurata dai medici di medicina generale: Sarà garantita nell'arco dell'intera giornata la somministrazione di eventuali terapie prescritte tramite figura professionale infermieristica.

La struttura su richiesta può fornire, inoltre, consulenze medico-specialistiche, consulenza psicologica, oltre che l'apporto professionale di operatori esperti di animazione e laboratori occupazionali e di altro personale con specifica qualifica professionale per la cura della persona (podologo, parrucchiere...).

E' stata effettuata la stesura del piano rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.L. n. 81/2008 e sono adottati i provvedimenti relativi. Il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione.

3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DI PALAZZO MARIANO

3.1 La collocazione urbanistica

La struttura è ubicata in Canosa di Puglia (Bt) alla Via San Leucio n. 1. Dal punto di vista della collocazione urbanistica è situata in area residenziale, facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici e privati.

La collocazione non periferica rispetto al centro cittadino e alla principali vie di comunicazione e l'apertura al territorio consentono alla struttura di offrire agli ospiti e ai loro familiari di partecipare alla vita sociale della collettività cittadina, consentendo scambi e rapporti di collaborazione con le diverse forme di iniziative sociali e culturali attive sul territorio, riducendo in questo modo il senso e l'esperienza di solitudine ed emarginazione che spesso accompagna e segna il vissuto degli ospiti e dei loro familiari.

La struttura inoltre dispone di un ampio parcheggio che favorisce la frequenza della stessa da parte dei familiari degli ospiti.

3.2 La capacità ricettiva, gli spazi e le attrezzature

La struttura, ha una capacità ricettiva di complessivi 72 posti letto organizzati in moduli. I moduli abitativi sono caratterizzato dalla presenza di n. 36 camere doppie per gli ospiti, con ampia disponibilità di spazio notte individuale di dimensioni adeguate, con parametri oltre gli standard minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, tutte dotate di servizi igienici comunicanti con la camera. In tutte le camere è presente un armadio personale per ciascun ospite. Sono inoltre presenti impianto di chiamata sonora e luminosa di emergenza e impianto di comunicazione fonica con il personale. La struttura dispone inoltre di ampio spazio di ingresso dotato di sedute (divani e poltrone) e spazi dedicati ad aree comuni di socializzazione per l'intrattenimento degli ospiti e dei loro parenti, di sale da pranzo, una cappella, di sale di animazione destinate alle attività di socializzazione e di laboratorio. Inoltre, sono presenti l'infermeria, la sala riabilitazione, la palestra, la cucina e la lavanderia.

Gli spazi comuni ai moduli comprendono:

- Spazio esterno attrezzato
- Ingresso
- Spazio adibito a parrucchiera e podologo.
- Uffici amministrativi.
- Lavanderia ospiti.
- Spogliatoi con servizi per il personale
- Cucina
- Sale animazione
- Palestra
- Saletta ristoro

All'esterno della struttura è presente un'ampia area giardino ed area scoperta che permette di effettuare attività all'aperto, nonché rappresentazioni varie.

Tutti gli ambienti sono dotati con impianto di aria condizionata.

Tutte le attrezzature sono munite di certificazione di garanzia rispondente alle vigenti normative in materia e di schede tecniche e di sicurezza. La scelta dei macchinari, delle attrezzature e delle tecnologie è operata con l'intento di garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

4 I SERVIZI

4.1 Servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria e alla tenuta della documentazione anagrafica e amministrativa relativa agli ospiti della struttura. Gli uffici sono aperti al pubblico dalle 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, il Sabato dalle 10.00 alle ore 12,00.

4.2 Servizio di assistenza e cura della persona

Il servizio offre assistenza diretta all'utente nell'arco delle 24 ore. L'assistenza è assicurata dagli operatori così come previsto dalla vigente normativa della Regione Puglia ed è rivolta al soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana dell'ospite. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, all'cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione. L'intervento si sviluppa sulla base del piano assistenziale individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare della struttura.

4.3 Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medica è prestata dal Medico di Medicina Generale di libera scelta dell'ospite, o da altro medico incaricato dall'Asl. Le visite mediche possono essere effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere

L'assistenza infermieristica viene garantita quotidianamente attraverso somministrazione di eventuale terapie prescritte.

4.4 Servizio di animazione

L'attività è svolta da OSS / animatori, anche in collaborazione associazioni ed enti di volontariato e del terzo settore. Lo scopo è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psicofisiche e relazionali dell'anziano al fine di incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione; valorizzare le competenze e le capacità degli ospiti; stimolare l'autonomia psicofisica. Le attività hanno uno svolgimento nell'arco della mattinata e del pomeriggio, ogni giorno della settimana, secondo un calendario stabilito ed esposto in bacheca, e possono essere indirizzate al grande gruppo, o a sottogruppi, o a singoli ospiti. In base al tipo d'intervento si distinguono:

- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto; attività manipolative di gruppo ed individuali, organizzazione attività ludiche di gruppo, uscite, feste, etc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo);
- attività educative e occupazionali;
- attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuole, etc.).

Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi con i volontari delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio.

4.5 Servizio di pulizia e sanificazione

Agli ospiti della struttura è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario. Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla struttura. Il servizio è effettuato giornalmente, in varie fasce orarie e ogni qualvolta se ne presenti la necessità ed è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo e la vita comunitaria degli ospiti. Con frequenza quotidiana vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi

igienici e gli spazi comuni mentre la pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito. Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti adeguati ed impegnando attrezzature conformi alla vigente normativa.

La struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia, stiratura a manutenzione della biancheria da letto nonché degli indumenti e della biancheria di proprietà dell'utente in modo da garantire un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria oltre che la cura dell'aspetto in quanto espressione della dignità individuale degli ospiti.

Al momento dell'ingresso (e nei momenti successivi dietro apposita richiesta del personale della struttura) l'amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria personale, nonché la sostituzione dei capi usurati.

Personale addetto: ausiliari.

4.6 Altri servizi a richiesta

La struttura, su richiesta, mette a disposizione degli ospiti un servizio di parrucchiere e di pedicure. Il servizio è garantito tramite personale esterno utilizzando propri spazi attrezzati e dedicati a tali attività.

Personale addetto: parrucchiere, podologo.

E' a disposizione degli ospiti e dei loro familiari l'assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del loro credo religioso e delle diverse tradizioni di culto. Per gli ospiti di fede cattolica è allestita all'interno della residenza una cappella per la celebrazione di funzioni religiose. Per coloro che professano culti differenti e qualora sia richiesta un'assistenza spirituale, la direzione della casa di riposo potrà prendere accordi con rappresentanti di altre religioni.

4.7 La comunità residenziale

La casa di riposo "Palazzo Mariano", si occupa della cura di persone anziane autonome.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite è definita e verificata con attenta pianificazione attraverso il Progetto Individualizzato Assistenziale (P.A.I.) che rappresenta la trasposizione operativa, calibrata sui bisogni e le condizioni del singolo utente, del progetto assistenziale generale della struttura;
- l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dagli ospiti della struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'ospite stesso. La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diviene dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla residenza.

Ogni variazione della giornata-tipo dell'ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata, sarà tempestivamente comunicata con affissione nella bacheca all'ingresso della struttura.

Gli ospiti, a tutela della privacy durante lo svolgimento delle attività assistenziali potranno ricevere visite di parenti o conoscenti ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 10,00 alle ore 11,30.

4.8 I diritti dell'ospite

All'ospite della struttura viene garantito:

- un'assistenza basata sul Progetto Personalizzato d'Assistenza redatto, verificato, aggiornato dall'equipe assistenziale della casa in collaborazione con l'ospite e/o i familiari o i rappresentanti legali e rivisto periodicamente anche con il medico curante e con gli specialisti, al fine di tenere

sotto controllo l'evolversi della situazione generale dell'ospite e poter quindi adeguare l'intervento ai suoi mutati bisogni;

- un'organizzazione dei servizi che risponde ai bisogni dell'ospite e a criteri organizzativi definiti da precise regole di qualità;
- una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- la possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del servizio, del rapporto con il personale e della struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza distribuito annualmente dalla amministrazione;
- il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

4.9 Prestazioni assicurate corrispettive della retta

Le prestazioni corrispettive della retta assicurate all'ospite sono:

- uso di camera ed assegnazione del posto letto, con relativi arredi;
- uso di stanze e spazi per attività comunitarie e dei servizi comunitari della residenza;
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, gas ed energia elettrica, anche per televisore personale, aria condizionata ;
- fornitura di vitto completo consistente in:
 - 1) prima colazione;
 - 2) pranzo e cena;

Per l'alimentazione la struttura si avvarrà della tabella dietetica approvata dall'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria con possibilità di diete particolari su prescrizione medica.

- pulizia degli ambienti comuni, pulizia delle camere, rifacimento giornaliero del letto;
- manutenzione e lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) e della biancheria personale (compresi biancheria intima, pigiama e bavagli) almeno una volta alla settimana e all'occorrenza;
- assistenza e cura alla persona nell'arco delle 24 ore, tramite personale qualificato, come previsto dalla vigente normativa della Regione Puglia;
- l'assistenza medica alla persona è garantita dal medico di medicina generale convenzionato di libera scelta dell'ospite e in caso di necessità dai servizi sanitari presenti nel territorio come indicato successivamente;
- servizio di parrucchiere (su richiesta a pagamento);
- servizio di podologo (su richiesta a pagamento);
- servizio lavanderia (sono esclusi i capi di particolare pregio che saranno lavati a cura e spesa degli ospiti)
- organizzazione del trasporto degli assistiti da e per la struttura, secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento. Il relativo costo, in base alla natura del trasporto, sarà rispettivamente a carico dell'ospite o del servizio sanitario;
- attività di animazione, attività ricreative;
- attività ricreativo culturali, socializzazione.
- l'amministrazione della struttura facilita per l'ospite il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale; gli ospiti possono ricevere/effettuare telefonate sul telefono della struttura;recapiton per gli ospiti della posta in arrivo, assistenza per qualsiasi documento debbano spedire econsegna ai familiari e/o amministratori di sostegno/ rappresentanti legali la posta in arrivo degliospiti non autosufficienti.

4.10 Come ottenere informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'ospite si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi e amministrativi	Coordinatore, segreteria amministrativa	In orario di ufficio
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico di Medicina Generale	Appuntamento telefonico
Aspetti socio-assistenziali	Coordinatore, Servizio sociale	Durante l'orario di servizio previo appuntamento

4.11 I doveri degli ospiti

A ciascun ospite, compatibilmente con la propria condizione, è richiesto l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri ospiti e collaborare con il personale;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.

Ai familiari degli ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri ospiti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- rispettare gli orari stabiliti dalla Amministrazione per le visite di parenti ed amici ;
- comunicare al coordinatore della struttura tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del *Piano Personalizzato* del proprio congiunto;
- concordare, con il coordinatore della struttura eventuali uscite dalla struttura insieme al proprio congiunto, qualora quest'ultimo per le proprie condizioni fisiche e mentali non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli ospiti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare tutte le regole riportate nel regolamento della struttura.

5 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'Assistente sociale si occupa di

- ✓ promuovere e realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla programmazione, organizzazione e controllo della qualità dei servizi e della vita comunitaria,
- ✓ promuovere incontri con altri enti, pubblici e del privato sociale, presenti sul territorio ed interessati alle problematiche della terza età e della non autosufficienza
- ✓ offrire alla direzione della struttura suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi
- ✓ promuovere e realizzare indagini sulla qualità percepita del servizio da parte degli utenti.

6 RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'amministrazione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità. In questo senso, vi è l'impegno a fornire prontamente risposta al mittente della segnalazione e comunque non oltre i trenta giorni, fermo restando che in caso di segnalazione di disservizi gravi la amministrazione si attiverà per l'immediata rimozione/risoluzione del problema segnalato.

7 PRIVACY

Viene garantito il rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente.

Sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali.

E' stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito dell'Ente.

8 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO

La Casa di Riposo per anziani "Palazzo Mariano". ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone della Struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure.

9 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La Carta dei Servizi sarà annualmente aggiornata in funzione delle esigenze e proposte scaturite dagli incontri e attività di consultazione e partecipazione previsti dall'organizzazione interna del servizio.

10 CONTATTI

Casa di Riposo “Palazzo Mariano” Via San Leucio 1, 76012

Canosa di Puglia (Bt)

Tel: 0883/664850

E-mail:

amministrazione@palazzomariano.it

Sito web: www.palazzomariano.it

Collocata in zona residenziale dispone di spazio esterno attrezzato a verde e di parcheggio riservato agli ospiti, loro familiari e visitatori.

Come raggiungerci:

In auto: La casa Di Riposo “Palazzo Mariano” è facilmenteraggiungibile dalla Autostrada A14 (uscita di Canosa di Puglia), dalla S.S. 16 (uscita Canosa di Puglia).

In aereo: atterrando all’Aeroporto di Bari Palese è possibile utilizzare la S.S. 16.

