

**Casa Vincenziana s.r.l.
Impresa Sociale**

Residenze per Anziani

Casa Vincenziana G.Andreoli
Via Marconi, 9 San Venanzo (TR)

Casa Natività di Maria
Fraz.Morrano, 66/b Orvieto (TR)

Carta dei Servizi

**Casa Vincenziana s.r.l.
Impresa Sociale**

Carta dei Servizi



INDICE

Premessa

Sezione prima

1. PRESENTAZIONE DEI CENTRI

- 1.1 Introduzione e cenni storici
- 1.2 Finalità ed obiettivi
- 1.3 Struttura organizzativa
- 1.4 Residenze per anziani della Casa Vincenziana srl.
- 1.5. Procedure di ingresso nelle Residenze per anziani non autosufficienti
- 1.6. Procedure di ingresso nelle Residenze per anziani autosufficienti
- 1.7. Accoglienza
- 1.8 Risorse umane
- 1.9 Rapporti di convenzione
- 1.10 Rapporti con il Volontariato

Sezione seconda

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

- 2.1. Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi.
 - 22222 Casa Vincenziana G.Andreoli
 - 22222 Casa Natività di Maria
- 2.2. I servizi agli ospiti.
 - 2.2.1 Il lavoro di equipe multidisciplinare
 - 2.2.2 Assistenza tutelare e infermieristica

- 2.2.3 Assistenza sanitaria
- 2.2.4 Riabilitazione
- 2.2.5 Assistenza sociale
- 2.2.6 Attività di animazione
- 2.2.7 Assistenza spirituale
- 2.2.8 Servizio alberghiero
- 2.2.9 Servizi vari

2.3 Visitatori

Sezione terza

3. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

3.1. Impegni, programmi e standard di qualità

Sezione quarta

4. RETTE

Sezione quinta

5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- 5.1 Regolamento per la tutela degli ospiti
- 5.2 Rilevazione del gradimento dei servizi e dei reclami

Sezione sesta

6..CONCLUSIONI

NUMERI, INDIRIZZI E ORARI UTILI

APPENDICE

-  Modulo reclamo QUA 04
-  Questionario customer satisfaction

Premessa

La *Carta dei Servizi* è il documento di presentazione dell'attività di una Istituzione o Ente sia pubblico che privato. In essa sono illustrati tutti i servizi offerti agli utenti, i tempi e gli strumenti di realizzazione nonché gli impegni volti a migliorare la qualità di erogazione dei servizi stessi.

La *Carta dei Servizi*, è inoltre volta a realizzare una partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nonché ad assicurare la tutela dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: i servizi e le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;

IMPARZIALITÀ: i servizi e le prestazioni sono erogati verso gli utenti, adottando comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;

CONTINUITÀ: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

DIRITTO DI SCELTA: tutti gli utenti aventi diritto alle prestazioni possano liberamente scegliere di avvalersi dei servizi del Centro;

PARTECIPAZIONE: gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela;

I Centri garantiscono altresì agli utenti ed ai familiari il diritto alla più alta qualità delle cure, all'accoglienza, all'informazione, alla tutela della privacy ed al reclamo.

Sezione prima

1. PRESENTAZIONE DEI CENTRI

1.1 Introduzione e cenni storici

La Casa Vincenziana "G. Andreoli" con sede in San Venanzo (TR), Via Marconi n.9, è operativa dal 1992 come struttura di accoglienza per anziani.

E' frutto della donazione di un immobile, ubicato nel centro del paese, di proprietà della Sig.ra Giuliana Andreoli alla Parrocchia di S. Venanzio Martire.

Per volontà dei Sacerdoti Don Ruggero Iorio e Don Giuseppe Petrangeli, parroci pro-tempore, l'immobile è stato ristrutturato con la precisa volontà di realizzare un centro residenziale per anziani.

Agli inizi degli anni 2000 alla struttura originaria è stato annesso un ulteriore immobile, in parte frutto di un'altra donazione, che ha consentito l'ampliamento strutturale ed il rispetto di quanto previsto dalle normative in materia di residenze protette.

Con Delibera n. 7655 del 09/09/2005 la Regione Umbria ha autorizzato l'ente parrocchiale Casa Vincenziana G. Andreoli alla gestione di 21 posti per non autosufficienti in regime di convenzione ASL.

Come si può evincere dalla stessa denominazione la Casa Vincenziana G. Andreoli si ispira all'opera di San Vincenzo de' Paoli, Sacerdote francese dell'600 noto per la sua completa dedizione ai poveri e fondatore degli ordini religiosi Vincenziani.

CARITAS CHRISTI URGET NOS (2 cor. 5,14): l'amore di Cristo ci spinge, cioè ci impone di essere attenti a

riconoscere le necessità e i bisogni dell'altro e darne adeguata risposta nel rispetto della dignità umana, mettendo al centro il valore sacro della vita. La cura della persona in ogni suo aspetto (età, stato di salute, status sociale e familiare) è il centro della nostra attività. Tutto ciò si sviluppa in una molteplicità di aspetti che si concretizzano in quelli dell'umanità e qualità dell'assistenza socio-sanitaria, ma anche in quelli della cura degli spazi in cui le persone vivono. La casa rispetta anche nel suo arredo un clima familiare e ricostruisce angoli che richiamano, attraverso mobili, utensili ecc., memorie di tempi vissuti (la cucina della nonna, vetrine con vecchi servizi di porcellane, collezioni di antichi giocattoli ed oggetti vari). Questo a rafforzare l'idea che la Casa Vincenziana non è solo un centro che eroga unilateralmente servizi socio-assistenziali, ma si propone come compagna di un cammino di ricordi e di presente da fare insieme ai nonni, alle famiglie, agli operatori, ai volontari.

Nel 1999 l'ente parrocchiale Casa Vincenziana G. Andreoli estende la propria attività con l'apertura del Centro Operativo Casa Natività di Maria. Ubicata nel

paese di Morrano, piccola frazione del Comune di Orvieto nasce come residenza per accogliere anziani e persone in difficoltà.

La struttura è frutto di una pionieristica ed originale collaborazione tra pubblico e privato. La proprietà dell'immobile è, infatti, dell'ATER di Terni (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) che ha realizzato i lavori su un progetto concordemente elaborato dai propri tecnici e dalla Direzione della struttura. Tutto questo a testimoniare la positività di sinergie che si incontrano impegnandosi al raggiungimento di un obiettivo comune, in questo caso di tipo socio/sanitario.

Il Centro avvia la propria attività con un'autorizzazione comunale per la gestione di 20 posti di accoglienza per persone autosufficienti che verrà successivamente estesa per un ulteriore modulo di 8 posti.

Inoltre, con delibera n. 1335 del 27/02/2004 la struttura viene riconosciuta come Residenza Protetta per la gestione di 26 posti per non autosufficienti.

Lo spirito con cui opera il Centro richiama sicuramente quello della Casa Madre e si esprime in una molteplicità di aspetti tra i quali di particolare interesse è quello strutturale.

La Casa ha la peculiarità di essere costruita secondo una logica di apertura al mondo esterno. La "piazza", ovvero l'ampia terrazza su cui si affacciano le camere adibite a Residenza Protetta è il luogo di incontro fra gli ospiti e le altre persone (operatori, volontari, familiari, paesani ed amici).

Questo a rafforzare l'idea che la Casa Natività Di Maria, intesa nel suo più ampio concetto, vuole essere per i Nonni (termine con cui vengono chiamati gli ospiti) la compagna di una fase del cammino della vita da non percorrere in solitudine come spesso accade. Tale cammino fatto di ricordi e di presente trova il suo culmine, quindi la sua continuità, nello scambio e nell'integrazione costante con il vicino centro riabilitativo per minori "Il Girasole" dove le figure anziano e bambino (anche se con problemi psicofisici) ricostruiscono il ciclo completo della vita.

Dal 1 Gennaio 2017 a seguito dell'atto di comodato d'azienda stipulato in data 14.10.2016 registrato a Perugia in data 07.11.2016 al n. 23897 l'ente parrocchiale " Casa Vincenziana G.Andreoli " concede e quindi consegna alla società Casa Vincenziana s.r.l. la

gestione di entrambe le residenze per anziani : Casa Vincenziana G.Andreoli in san Venanzo (TR) e Casa Natività di Maria in Morrano - Orvieto (TR).

....

1.2. Finalità e obiettivi

I centri svolgono una attività finalizzata a garantire agli ospiti tutti gli interventi atti a salvaguardare il loro benessere morale e a tutelare la loro salute psicofisica e la loro autonomia, garantendo il soddisfacimento dei bisogni propri nel rispetto della dignità della persona ed i suoi diritti fondamentali.

....

1.3. Struttura organizzativa

◆ Consiglio di Amministrazione:

◆ La Casa Vincenziana s.r.l. Impresa Sociale è iscritta alla C.C.I.A.A. di Terni in data 14/12/2015 n. REA TR 106882 ed ha n. 2 amministratori e legali rappresentanti:
Cencioni Valentina - Serena Alfredo

◆ La Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria delle residenze protette Casa Vincenziana G.Andreoli e Casa Natività di Maria è affidata alla Dr. Mario Cavagnaro

....

1.4. Residenze per anziani della Casa Vincenziana s.r.l.

La Casa Vincenziana s.r.l. esplica le seguenti attività:

Accoglienza ed assistenza socio-sanitaria residenziale per anziani non autosufficienti per un numero di 20 posti autorizzati con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 258 del 1801-2017 in convenzione con la USL n. 1 presso la residenze protetta Casa Vincenziana G. Andreoli " sita in Via Marconi n. 9 in San Venanzo (TR).

Accoglienza ed assistenza socio-sanitaria residenziale per anziani non autosufficienti per un numero di 40 posti con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 258 del 18/01/2017 in convenzione con la USL n. 2 presso la residenza protetta Casa Natività di Maria sita in Fraz. Morrano n. 66/b Orvieto (TR).

Accoglienza ed assistenza sociale residenziale per anziani autosufficienti per un numero di 6 posti e 2 di pronta accoglienza, autorizzata e convenzionata dal Comune di Orvieto, presso la residenza servita Casa Natività di Maria sita in Fra. Morrano n. 66/b Orvieto (TR).

1.5. Procedure di ingresso nelle Residenze per anziani non autosufficienti

L'interessato/a e/o persona che lo rappresenta prende contatto con la struttura direttamente o tramite i servizi sociali del Comune e/o della ASL.

In ragione della operatività delle convenzioni con le USL della Regione la retta degli ospiti, previa autorizzazione dell'azienda sanitaria, viene ripartita per il 50% a carico

del S.S.N. e il restante 50% a carico dell'ospite. Il beneficio dell'integrazione della retta potrà avvenire solo dopo atto ufficiale d'autorizzazione a firma del responsabile del distretto sanitario che indicherà la data dell'ingresso.

La procedura di richiesta della convenzione si attiva da parte dell'interessato contattando i servizi sociali delle USL di appartenenza che forniranno le indicazioni da seguire.

L'ospite può accedere alla struttura anche privatamente con contatto diretto.

Prima dell'ingresso il direttore sanitario della struttura acquisisce la seguente documentazione, necessaria per una corretta valutazione sullo stato di salute dell'ospite :

- a) la relazione del medico curante (MMG) e/o dell'ente inviante (Ospedale o ASL) che illustri la condizione attuale dell'ospite, le patologie pregresse ed attuali atte anche ad attestare l'assenza di incompatibilità con la vita di comunità,
- b) la terapia attualmente somministrata onde poter garantire l'immediata continuità terapeutica, eventuali referti o cartelle cliniche.

c) esiti della eventuale visita di valutazione geriatrica eseguita dalla commissione ASL competente accertante lo stato di non autosufficienza.;

Se necessario può richiedere di sottoporre l'ospite a visita medica prima dell'ingresso.

1.6. Procedure di ingresso nelle Residenze per anziani autosufficienti

L'interessato/a e/o persona che lo rappresenta prende contatto con la struttura direttamente o tramite i servizi sociali del Comune di residenza.

A seguito dell'avvenuto contatto con l'Ufficio Amministrativo viene acquisita la documentazione indispensabile per una corretta valutazione del livello di autosufficienza nella fattispecie:

- a) la relazione del medico curante (MMG) e/o dell'ente inviante che illustri la condizione attuale dell'ospite, le patologie pregresse ed attuali atte anche ad attestare l'assenza di incompatibilità con la vita di comunità,
- b) la terapia attualmente somministrata onde poter garantire l'immediata continuità terapeutica, eventuali referti o cartelle cliniche,

c) esiti della visita di valutazione geriatrica eseguita dalla Commissione ASL competente, laddove richiesta, accertante lo stato di autosufficienza.

1.7 Accoglienza

Il momento dell'accoglienza è estremamente delicato ed importante per conoscere, seppure sommariamente, la vita dell'ospite, le sue relazioni familiari, le sue condizioni psico-fisiche. Per questi motivi l'ingresso viene sostenuto da figure professionali quali l'assistente sociale, il coordinatore dell'assistenza, l'infermiere, se necessario, il medico curante ed il Direttore Sanitario.

Il periodo di permanenza iniziale in Residenza Protetta o Comunitaria (fino a 30 giorni) costituisce "periodo sperimentale" in cui la struttura e l'ospite e/o referenti si riservano di valutare l'opportunità della permanenza.

1.8. Risorse umane

I servizi assistenziali, riabilitativi e di ristorazione delle residenze per anziani, vengono erogati, dal personale della Casa Vincenziana Srl Impresa Sociale

con sede in San Venanzo (TR), Via Marconi 9.

Le Residenze si avvalgono altresì di figure operanti in regime di collaborazione libero-professionale.

L'organigramma è così composto:

Figure professionali
Operai addetti ai servizi generali
Cuochi
Addetti stireria/lavanderia
Assistente sociale
Infermieri professionali
Autisti
Fisioterapisti
Animatori
Musicoterapisti
Coordinatore dell'assistenza
Operatori socio-assistenziali
Responsabile Amministrativo
Psicologo
Responsabile Sanitario
Medico di M.G.

1.9. Rapporti di convenzione

La Casa Vincenziana srl accoglie richieste avanzate da Enti ed Associazioni per esperienze di tirocinio con svolgimento presso le proprie Residenze.

1.10. Rapporti con il volontariato

La collaborazione con associazioni di volontariato del territorio atte a promuovere iniziative all'interno dei centri per anziani favorisce la socialità, l'intergenerazionalità e lo scambio culturale

Le associazioni prevalentemente coinvolte sono :

- Il Volontariato Vincenziano
- Croce Rossa
- Scout
- UNITALSI
- Associazione comunità Nazareth onlus
- L'Opera Santa Maria della Luce

Sezione seconda

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Ubicazione della Residenza e distribuzione degli spazi

Le Residenze per anziani dispongono di camere (singole o doppie) alcune delle quali dotate di condizionamento, sale da pranzo e i soggiorni, arredati in modo accogliente e confortevole.

Se possibile l'ospite può arredare con proprio mobilio la propria camera. In ogni caso, è proposto all'ospite di portare con sé oggetti personali a cui è legato affettivamente. I servizi igienici sono accessibili per portatori di handicap.

2.1.1. Casa Vincenziana "G. Andreoli"

La Residenza Protetta (ex villa privata) ha una ricettività di n. 20 posti per persone non autosufficienti e si articola su quattro piani comunicanti con scale ed ascensore così suddivisi:

PIANO TERRA Cucina, sale da pranzo, servizi, cappella, locale dispensa, lavanderia, spogliatoi e servizi del personale;

PIANO PRIMO Ambulatorio medico ed infermieristico, soggiorno, camere;

PIANO SECONDO ufficio dei coordinatori camere, soggiorno, sala animazione, spazio comune (cucina d'epoca);

PIANO TERZO camere, guardaroba.

La residenza è dotata di ampio giardino con camminamenti percorribili anche con carrozzine e altri presidi per la deambulazione.

2.1.2. Casa Natività di Maria

La Residenza ha una ricettività di 26 posti letto per persone non autosufficienti e di 28 posti per autosufficienti. Si articola su tre livelli collegati da scale (interne ed esterne) ed ascensori:

LIVELLO 1 ricezione, bar, soggiorno, sala da pranzo, cucina, cappella, ambulatorio medico, ambulatorio

infermieristico, farmacia, ufficio del coordinatore, archivio, camere (modulo per non autosufficienti);

LIVELLO 2 spogliatoi e servizi del personale, lavanderia, locale dispensa, guardaroba, ufficio amministrativo, palestra riabilitativa con vasca terapeutica, sala d'attesa, spazi comuni, camere(modulo per autosufficienti);

LIVELLO 3 sala animazione, spazi comuni, camera mortuaria, ripostiglio, camere(modulo per autosufficienti).

La struttura è dotata di spazi verdi arredati con panchine e tavoli che favoriscono attività di svago e socializzazione per gli ospiti e gli abitanti del paese. Inoltre il soggiorno e le camere situate al primo livello si affacciano su di un ampio terrazzo, con vista panoramica, parzialmente coperto da struttura lignea.

E' disponibile anche la copertura wifi.

2.2 I servizi agli ospiti

I servizi erogati dalle Residenze , sono:

- assistenza tutelare
- assistenza infermieristica
- medicina generale (medici di base)

- medicina specialistica
- sostegno psicologico
- fisioterapia individuale
- terapia occupazionale
- musicoterapia
- logopedia
- attività di animazione
- assistenza sociale
- assistenza spirituale
- servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- parrucchiere e barbiere
- podologo

2.2.1 Il lavoro d'équipe multidisciplinare

L'Equipe multidisciplinare composta da Direttore Sanitario - Infermiere Coordinatore - Medico Curante - Fisioterapista - Coordinatore dell'Assistenza, al momento dell'ingresso dell'ospite, redige il **Piano Assistenziale Integrato** comprensivo della valutazione dei bisogni sanitari e assistenziali.

La stessa Equipe si riunisce periodicamente per monitorare lo stato di benessere psico-fisico dell'anziano ed apportare le opportune modifiche .

In caso di ospiti autosufficienti, qualora mutino le condizioni di autonomia psico-fisica o comportamentale, la Direzione della Residenza su segnalazione del direttore sanitario, potrà proporre il trasferimento dell'anziano in nucleo diverso da quello assegnato al momento dell'ingresso, al fine di rispondere adeguatamente all'accresciuto fabbisogno assistenziale. Tutto ciò invitando i familiari ad attivare la valutazione socio-sanitaria della Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del territorio tramite l'Assistente Sociale competente.

2.2.2 Assistenza tutelare e infermieristica

L'assistenza è garantita da Operatori Socio-Assistenziali, Infermieri professionali e Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) con la responsabilità di un Coordinatore dell'assistenza (Coa), di un Coordinatore dell'Attività Infermieristica con la responsabilità del Direttore Sanitario.

L'igiene è garantita dagli Operatori Socio-Assistenziali e Operatori Socio-Sanitari che agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, nel rispetto di protocolli specifici e secondo programmi in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

2.2.3. Assistenza sanitaria

E' erogata dal Direttore Sanitario e dal Medico di Medicina Generale che si riuniscono periodicamente per elaborare protocolli assistenziali e curare la documentazione. Ogni ospite può mantenere il proprio medico curante il quale continuerà ad occuparsi della gestione dei problemi di salute del proprio assistito attraverso: visite periodiche, controlli laboratoristici e strumentali, attivazione di consulenze specialistiche (ove necessario), espletamento delle attività burocratiche di sua competenza (ricette, certificazioni, prenotazioni, ecc.), impostazione e revisione della terapia farmacologica.

Tutto ciò avviene attraverso una stretta collaborazione con il personale infermieristico e assistenziale.

Il medico di medicina generale, nonché il Direttore Sanitario ricevono i familiari in orari e giorni da concordare.

2.2.4. Riabilitazione

La riabilitazione è una attività da svolgere dietro prescrizione medica finalizzata al recupero o mantenimento delle funzioni.

La riabilitazione presso la Residenze Protette è attuata attraverso attività di:

fisioterapia individuale
logopedia (a richiesta)
musicoterapia
psicoterapia

2.2.5. Assistenza sociale

Il Servizio di Assistenza Sociale elabora sistemi per la rilevazione dei bisogni sociali ed attua progetti di benessere sociale. E' a disposizione dei familiari in orario stabilito su appuntamento anche per consulenza in materia di normative socio-assistenziali.

2.2.6. Attività di animazione

L'attività di animazione ha la finalità di mantenere e potenziare, ove possibile, capacità cognitive, manuali, intellettive e relazionali degli anziani. Tale attività si realizza attraverso l'elaborazione di progetti pensati e definiti dall'equipe multidisciplinare e realizzati da figure specializzate per l'attività di animazione.

Oltre a quanto sopra detto, nel corso dell'anno si rispettano appuntamenti ormai fissi che corrispondono alla "Festa dell'Estate", "Festa della Castagna", "Festa di San Vincenzo".

Sono previste uscite, soprattutto nel periodo estivo, che favoriscono l'incontro degli ospiti delle due residenze.

Un appuntamento particolarmente significativo è rappresentato dalla partecipazione alla processione eucaristica del Corpus Domini.

2.2.7. Assistenza spirituale

Le Residenze offrono l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a celebrazioni eucaristiche e funzioni religiose all'interno dei centri.

Gli ospiti che lo desiderano, sono aiutati a mettersi in contatto con i sacerdoti dell'unità pastorale di San Venanzo.

2.2.8. Servizio alberghiero

La Casa Vincenziana G andreoli e la Casa Natività di Maria offrono un servizio alberghiero completo : alloggio - ristorazione - servizio lavanderia.

I pasti sono di tipo familiare, preparati da un servizio interno di ristorazione, con possibilità di scelta fra due alternative per ogni portata. Il menù viene predisposto dalla Direzione del Centro in collaborazione con il direttore sanitario.

In casi particolari l'ospite può essere autorizzato a consumare il pasto nella propria camera. Gli ospiti possono invitare a pranzo e a cena parenti o amici avvertendo la direzione L'orario dei pasti è fissato tenendo conto delle esigenze interne e delle variazioni stagionali.

Il servizio lavanderia è interno alle strutture. Prima dell'ingresso, la direzione, segnala ai famigliari il numero e/o lettere da apporre su ciascun indumento per poter essere individuato con maggiore facilità. La famiglia o

l'ospite si impegnano a redigere l'inventario dei beni che l'ospite stesso porterà nella struttura.

2.2.9. Servizi vari

a) servizio telefonico

Il servizio di chiamata telefonica esterna è garantito agli ospiti dall'apparecchio telefonico della struttura in casi di necessità .

La ricezione delle chiamate avviene attraverso il centralino telefonico cui sono collegati tutti gli apparecchi periferici fissi presenti nei vari nuclei e nelle zone di particolare attività e gli apparecchi mobili "cordless" , che coprono tutta l'area della Residenza.

b) servizio televisivo

Il servizio televisivo è erogato nel soggiorno delle strutture.

c) servizio audiovisivo

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi previa autorizzazione della direzione.

Chi lo desidera, può fare uso anche privato di radio e di registratore nel rispetto delle norme della convivenza.

E' inoltre disponibile una raccolta di dischi di musica (classica, lirica e leggera), libri e riviste di vario genere e di VHS ad uso degli ospiti da concordare con il Responsabile del Servizio di Animazione della Residenza o del Coordinatore.

d) servizio bar interno

E' presente un servizio bar ad uso di ospiti, personale, familiari ed altri visitatori della Residenza.

.....

2.3. Visitatori

L'amministrazione non prevede fasce di orario di chiusura della struttura se non in particolari momenti della giornata: ALZATE - RIPOSO POMERIDIANO - SOMMINISTRAZIONE PASTI

Le visite di norma si svolgono all'interno del soggiorno a meno che non ci sia richiesta di maggiore riservatezza.

Sarà compito del Coordinatore indicare una apposita stanza dove trattenersi con il proprio familiare.

Al fine di garantire la riservatezza, nonché il rispetto delle norme igienico-sanitarie è severamente vietato entrare nelle camere da letto se non accompagnati dal Coordinatore che ne valuterà la necessità, indicando.

.....

Sezione terza

IMPEGNI , PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'

A) Accreditazioni Regionali

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria sono accreditate dalla Regione Umbria

B) Attivazione normativa vigente sulla sicurezza in ambiente di lavoro

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi previsti per legge riguardanti la sicurezza dei lavoratori redigendo ed aggiornando il DVR. e aggiornando e formando il personale addetto.

C) Analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi di legge relativi all'HACCP

redigendo appositi piano di autocontrollo e aggiornando e formando il personale addetto.

D) Attuazione normativa vigente sulla sicurezza dei dati personali

Le residenze per anziani non autosufficienti Casa Vincenziana G. Andreoli e Casa Natività di Maria ottemperano agli obblighi di legge relativi alla sicurezza dei dati personali. All'ingresso in struttura viene richiesto agli ospiti il consenso al trattamento dei dati personali e viene consegnata l'informativa ai sensi della normativa vigente.

E) Sistemi di informazione

Le informazioni vengono effettuate attraverso la redazione di modulistica di registrazione che è a disposizione del personale addetto.

F) Programmi di formazione del personale

Al fine del miglioramento della qualità dell'assistenza, le residenze prestano particolare attenzione alla formazione professionale del personale favorendo la partecipazione a corsi interni ed esterni. In collaborazione con la

Confartigianato di Terni, la Cooperativa San Patrizio nel corso degli anni 2006 e 2007 ha attivato, per gli operatori dell'assistenza delle Residenze Protette n. 2 corsi di formazione O.T.A.

Alcuni operatori hanno partecipato e concluso con esito positivo il corso OSS (Operatore Socio Sanitario) organizzato dalla ASL di Terni.

Nel corso dell'anno, solitamente, vengono organizzati momenti di approfondimento su specifiche tematiche relative l'anziano.

Particolare rilevanza rivestono gli incontri spirituali tenuti periodicamente dai sacerdoti presenti nelle Residenze Protette che rafforzano l'importanza del servizio e la delicatezza del suo svolgimento.

.....

Sezione quarta

4. RETTE

Con delibera n. 183/2009 la Regione dell'Umbria ha fissato la tariffa per le Residenze Protette convenzionate con le ASL competenti che ammonta ad Euro 87,20 (Euro ottantasette/20) giornaliera).

La retta giornaliera per la residenza servita è compresa tra il minimo di € 37,50 ed massimo € 65,00.

Qualora ne sussistano le condizioni socio economiche L'interessato può fare richiesta direttamente ai servizi sociali del comune di residenza per beneficiare di una eventuale integrazione della retta.

Sezione quinta

5. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

5.1. Regolamento per la tutela degli ospiti

Gli ospiti della Residenze o i loro familiari possono segnalare disservizi rispetto all'attività sanitaria, assistenziale e alberghiera con le seguenti modalità:

- a) verbalmente al Coordinatore dell'assistenza in turno, al Rappresentante Legale o al Responsabile Amministrativo;
- b) per iscritto, mediante lettera in carta semplice, alla Direzione Amministrativa;
- c) per iscritto, mediante compilazione di apposito modulo reclamo QUA 04 (allegato n. 1).

Dopo l'esame del Consiglio di Amministrazione la decisione adottata viene comunicata verbalmente, per iscritto, alla persona interessata.

.....

5.2 . Rilevazione del gradimento dei servizi

Al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati e per soddisfare le necessità degli ospiti o dei suoi familiari le residenze verificano costantemente l'attività svolta attraverso colloqui con utenti e parenti.

Il monitoraggio della qualità dei servizi viene effettuato anche periodicamente sottoponendo gli ospiti e familiari il questionario customer satisfaction.

Sezione sesta

6. CONCLUSIONI

La presente carta dei servizi è il frutto del lavoro svolto con senso fraterno, rispetto e disponibilità, da tutte le persone che in questi anni, a vari livelli, hanno contribuito alla creazione e crescita delle strutture interessate.

Questo documento non vuole essere solo un elenco delle attività svolte e dei servizi erogati, ma, grazie all'apporto del contributo di chi ne farà uso, soprattutto uno stimolo a migliorarci sul piano professionale senza perdere di vista la dignità di chi assistiamo.

**Approvato in data
01 Dicembre 2020**

**Casa Vincenziana S.R.L
Impresa Sociale**

**via Marconi 9 S.Venanzo (TR)
p.i e c.f. 01561330554**

**Legali Rappresentanti
Cencioni Valentina Serena Alfredo**

Residenza Protetta

Casa Vincenziana “G. Andreoli

via Marconi n. 9 05010 San Venanzo (TR)

Telefono/ Fax 075/875131

Ufficio Amministrativo

Via Pasubio 21 S.Venanzo (TR)

Telefono 075/7826834 Fax 075/7826835

email: info@effatah.it pec : casavincenzianasrl@pec.it

APERTURA AL PUBBLICO:

DAL LUNEDÌ AL SABATO (9.00-13.00)

POMERIGGIO PREVIO APPUNTAMENTO

Residenza Protetta e Comunitaria

Casa Natività di Maria

Fraz. Morrano, 66/B 05018 Orvieto (TR)

Telefono/ Fax 0763/215746

Ufficio Amministrativo

Telefono/ Fax 0763/215746

email: info@effatah.it pec : casavincenzianasrl@pec.it

APERTURA AL PUBBLICO:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ (9.00-13.00 / 14.00 – 17.00)