

FONDAZIONE OPERE LAICHE LAURETANE E CASA HERMES
CASA DI RIPOSO E RESIDENZA PROTETTA
“CASA HERMES”

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un “vademecum” che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

ART. 1 FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

L'Ente denominato “Fondazione Opere Laiche Lauretane e Casa Hermes” deriva dalla trasformazione delle “Istituzioni Riunite Opere Laiche Lauretane e Pia Casa Hermes” che ha avuto origine dalla fusione, ai sensi dell'art. 58 della Legge 17.07.1890 n.6972, delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza “Opere Laiche Lauretane” e “Pia Casa di Ricovero Hermes”.

Le Opere Laiche Lauretane sono state costituite il 1 luglio 1934, a seguito della soppressione del Pio Istituto della S. Casa di Loreto, in applicazione dell'art. 27 del Concordato tra lo Stato Italiano e la S. Sede approvato con L. 27.05.1929 n.810, che ha sancito tra l'altro lo scorporo dall'ambito ecclesiastico delle “attività meramente laiche” (ospedale,

acquedotto, pubblica assistenza), con relative dotazioni patrimoniali, da affidarsi ad apposito ente, poi costituito e denominato Opere Laiche Lauretane con R.D. del 28.08.1935.

La Pia Casa di Ricovero Hermes, fondata il 15.05.1856 dal benemerito P. Luigi Hermes di Ulft in Olanda, minore conventuale, penitenziere apostolico nella Basilica della Città di Loreto e da lui nominata erede con testamento del 14.12.1871, è stata eretta in ente morale con R.D. del 15.10.1876.

L'Ente ha lo scopo di affrontare situazioni di emarginazione sociale nell'ambito del territorio comunale, provvedendo alla beneficenza e assistenza delle persone domiciliate o residenti a Loreto che si trovano in condizioni di indigenza o di disagio, in particolare degli anziani e dei soggetti portatori di handicap.

L'assistenza agli anziani bisognosi è realizzata anche attraverso la struttura oggi denominata "Casa Hermes" e ciò nel pieno rispetto della volontà del suo fondatore, il benemerito Padre Luigi Hermes.

La Casa di Riposo, ubicata in Via Marconi n. 19 - è una struttura residenziale destinata ad accogliere persone di età superiore a 65 anni, autosufficienti o meno.

La Casa di Riposo garantisce agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. L'obiettivo dell'attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

L'edificio è articolato su 3 piani di cui due occupati da camere con relativi servizi, refettorio ed uffici amministrativi ed uno adibito a cucina, dispensa, guardaroba, lavanderia, stireria e deposito biancheria sporca, deposito biancheria pulita e spogliatoio per il personale con annessi servizi igienici.

La struttura è dotata di una cappella per i servizi religiosi, di un ambulatorio medico e di un impianto montacarichi e di ascensore.

ART. 2 MODALITA' DI AMMISSIONE, GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

Per essere ospitati nella Casa di Riposo è necessario rivolgere domanda utilizzando il modello disponibile presso la stessa struttura o scaricabile dal sito internet www.operelaiche.it. La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi legalmente. Essa deve essere corredata dai seguenti documenti in carta semplice:

- a) Fotocopia di un documento di identità in corso di validità dell'ospite e di chi, eventualmente, sottoscrive la domanda;
- b) Certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- c) Certificato di residenza o autocertificazione;
- d) Fotocopia della tessera sanitaria;
- e) Certificato di esenzione dal ticket sanitario anche in fotocopia;

- f) Fotocopia del verbale di invalidità e accompagnamento se esistente;
- g) Autorizzazione degli ausili concessi dall'ASUR se posseduta;
- h) Certificato medico per l'ammissione come da formulario predisposto dall'ente;
- i) Copia della cartella clinica dell'ultimo ricovero ospedaliero;
- j) Certificato dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.I.)
- k) Cedolino dell'ultima rata della pensione o documentazione equivalente;
- l) Dichiarazione di presa visione della Carta dei Servizi e del Regolamento interno e accettazione delle relative disposizioni;
- m) Relazione dell'assistente sociale se l'ospite non ha familiari tenuti all'assistenza.

Gli ospiti si suddividono in tre categorie:

1. autosufficienti cioè persone che:

- sono in condizioni di salute tali da non essere costrette alla permanenza a letto o nella propria stanza;
- sono in condizioni di spostarsi autonomamente all'interno della casa;
- sono in condizioni di alzarsi e coricarsi da sole, di vestirsi e provvedere da sole alla pulizia personale giornaliera;
- sono in condizioni di nutrirsi da sole, di controllare la minzione e la defecazione, di utilizzare da sole i servizi igienici;
- sono in condizioni psichiche tali da integrarsi socialmente nel gruppo, avendo la possibilità di organizzare i pensieri in un discorso coerente per comunicare con gli altri;
- sono prive di turbe del carattere e del comportamento che possano arrecare disturbo alla comunità.

2. parzialmente autosufficienti:

- sono coloro che hanno bisogno di servizi parziali ma costanti, quali il sostegno al bagno, ai servizi igienici, nell'abbigliarsi.

3. non autosufficienti:

- sono coloro che dipendono totalmente da servizi resi da terzi.

L'ammissione alla Casa di Riposo resta riservata al giudizio insindacabile del Consiglio di Amministrazione, senza obbligo di motivazione in caso di rigetto della domanda.

Le ammissioni avranno luogo osservando i seguenti criteri di precedenza:

1. coloro la cui ammissione viene richiesta dal Comune di Loreto, ferma restando la preferenza per coloro che beneficiano di sussidi economici da parte della stessa amministrazione comunale o di altro ente pubblico;
2. coloro che sono nati o che hanno il domicilio nel Comune di Loreto.

Eventuali richieste non accolte per mancanza di posti disponibili saranno inserite in una graduatoria di attesa.

L'ospite ammesso perde il diritto alla conservazione del posto se:

1. senza giustificato motivo non occupa il posto assegnato entro 10 giorni dalla comunicazione dell'ammissione;
2. rimane assente per 15 giorni continuativi o per trenta giorni complessivi per anno solare, salvo il caso di ricovero ospedaliero.

Il Presidente della Fondazione, previa richiesta dell'interessato, può autorizzare un ritardo o un'assenza superiore ai termini sopra indicati.

Le rette sono determinate ed aggiornate annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente, differenziandole in relazione alle categorie degli ospiti, alla loro residenza ed alla tipologia delle camere disponibili.

La retta iniziale potrà essere modificata in relazione alla condizione di autosufficienza determinata in base alla periodica rivalutazione delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

Il pagamento della retta deve avvenire, anticipatamente, entro il giorno 5 di ciascun mese. Coloro che, per qualsiasi motivo, non faranno fronte agli impegni di pagamento che hanno assunto verso l'istituto saranno dimessi.

All'atto dell'ingresso in struttura l'ospite dovrà pagare anche un deposito cauzionale pari ad una mensilità.

Il deposito cauzionale verrà restituito al termine del periodo ospitalità a meno che debba essere utilizzato per:

1. recupero degli importi non pagati per rette o farmaci;
2. spese funerarie;
3. risarcimento danni arrecati dall'istituto.

In caso di dimissioni o decesso prima o dopo il 15 del mese la retta sarà pagata, rispettivamente, per la metà o per intero.

Qualora l'ospite venga ricoverato in ospedale o si assenti temporaneamente la retta dovrà essere corrisposta per l'intero importo. Per assenze superiori a mesi uno, la retta sarà ridotta del 10%.

In caso di ricovero il personale necessario per particolari assistenze all'interno della struttura sanitaria o quanto altro richiesto dalla specifica patologia resta ad esclusivo carico dell'ospite.

Al momento dell'ingresso viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Direttore e al personale amministrativo della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza.

L'istituto ha la facoltà di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata al momento dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisico – psichiche dell'ospite, con eventuale relativo cambio della retta di ricovero.

L'ospite all'atto dell'ingresso in istituto, si impegna a:

- a) consentire, in ogni momento della giornata, l'accesso alla camera al personale di turno;
- b) mantenere in buono stato la camera e gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano;
- c) osservare le regole dell'igiene;
- d) segnalare prontamente al personale il cattivo funzionamento degli impianti;
- e) non effettuare riparazioni o interventi anche tramite personale incaricato;
- f) non introdurre animali e a non nutrirli;
- g) non installare stufe o fornelli di qualsiasi genere o qualsiasi altro apparecchio che possa essere fonte di pericolo;
- h) non fumare nella struttura;
- i) non stendere ad asciugare capi di biancheria;
- j) non conservare in camera cibi deperibili;
- k) non conservare in camera materiali infiammabili, esplosivi o comunque pericolosi;
- l) non tenere sul davanzale esterno della finestra vasi o altri oggetti;
- m) non gettare acqua o rifiuti al di fuori degli appositi scarichi o contenitori;
- n) non asportare dai locali oggetti che ne costituiscono arredo o dotazione.
- o) sottostare ad un periodo massimo di prova di giorni trenta atto da accertare la sua idoneità fisico – psichica alla vita comunitaria e all'organizzazione del reparto in cui viene ospitato. In caso di esito negativo e qualora fosse impossibile il trasferimento in altra stanza meglio rispondente alle sue condizioni, l'ospite verrà dimesso anche prima della scadenza del periodo di prova.

ART. 3 SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria:

- **Camera.**

- **Servizio mensa:** la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base o da un dietista. Per gli

utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

- **Servizio lavanderia e guardaroba:** l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di un piccolo corredo personale. Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite. Tale materiale rimarrà sempre di esclusiva proprietà dell'ospite.

L'istituto non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento dei capi privi del numero assegnato e di quanto non venga richiesto in restituzione entro 30 giorni dal decesso dell'ospite.

Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.

- **Pulizia giornaliera** ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.

- **Servizio distribuzione della posta;**

- **Servizi di natura assistenziale** diurna e notturna: alzata, cura dell'igiene della persona, vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi o non autosufficienza, messa a letto, disbrigo delle pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.

- **Servizio di barberia e parrucchiere**

- **Interventi di natura infermieristica e sanitaria:** è garantito il servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno) da parte di operatori qualificati professionali ed il servizio di accesso settimanale del medico di base.

- **Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita:** attività sociali, cognitive e ricreative, attività culturali ed espressive come la partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, altre attività espressive.

ART. 4 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali l'ospite deve provvedere a proprie spese:

- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Medicinali, presidi per l'incontinenza e sussidi sanitari a pagamento;
- Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;

- Eventuale assistenza aggiuntiva all'interno della struttura per il periodo successivo alla valutazione che ha ritenuto le condizioni dell'ospite non compatibili con il livello sanitario e assistenziale che l'ente è in grado di fornire.
- Spese per acquisto di capi di abbigliamento ed altri accessori personali (dentifrici, saponi, ecc.);
- Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite. Alla custodia della salma devono provvedere i parenti personalmente. Se è necessario l'intervento della Casa Hermes ci si avvarrà, alternativamente, delle ditte di pompe funebri che operano nel territorio di Loreto.

ART. 5 REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Gli ospiti non possono introdurre animali o altri oggetti non contemplati nel presente regolamento, per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e per non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno dell'istituto. In particolare non possono installare nelle camere stufe e fornelli di qualsiasi genere o qualsiasi altra apparecchiatura, fatta eccezione per i dispositivi audiovisivi consentiti all'ospite l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata ove questi esistano; in tutti gli altri casi dovrà essere autorizzata solo l'antenna interna. È vietata l'installazione di più apparecchi audiovisivi in camere a 2 o più letti. Eventuali eccezioni possono essere autorizzate solo dalla direzione.

Per uso degli apparecchi audiovisivi personali ogni ospite deve sostenere i relativi oneri fiscali.

Gli ospiti, pur godendo della massima libertà, dovranno osservare le norme del vivere civile compatibili con una convivenza quali la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo. Dovranno inoltre comportarsi in modo che mai venga offesa la dignità del luogo in cui sono ospitati. Coloro che daranno motivo a rilievi saranno ammoniti. In caso di comportamento scorretto reiterato potranno essere espulsi dall'Istituto a insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione.

L'ospite potrebbe essere chiamato a risarcire all'istituto i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Dei danni materiali arrecati per dolo è sempre dovuta la totale rifusione all'istituto.

L'ospite deve adeguarsi alle decisioni del Consiglio di Amministrazione prese nell'interesse generale della comunità.

All'ospite è fatto divieto di:

- installare davanti alle finestre qualsiasi tenda di un modello non autorizzato dalla direzione;
- utilizzare apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri ospiti;

- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water, bidè o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture;
- uscire di stanza con abbigliamento trasandato.

L'ospite deve evitare con il massimo impegno tutto ciò che può recare disturbo ai vicini di stanza come sbattere la porta, sollevare rumorosamente le tapparelle, trascinare le sedie, tenere gli apparecchi audiovisivi ad alto volume.

L'uso della macchina da cucire o da scrivere è consentito se il loro rumore non disturba i vicini.

È vietato asportare dalle sale da pranzo cibo, stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.

ART. 6 ASSISTENZA MEDICO – INFERMIERISTICO

La casa di Riposo assicura agli ospiti l'assistenza medica nel rispetto della normativa vigente. Ogni ospite conserva il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia e di usufruire dell'assistenza di tipo domiciliare.

L'istituto:

- a)** mette a disposizione dei sigg. medici il proprio ambulatorio;
- b)** affida le prestazioni di carattere infermieristico al personale abilitato ai termini di legge; questi inoltre provvede a:
 - chiamare il medico dell'ospite in caso di necessità o di sua richiesta;
 - prestare all'ammalato, su prescrizione del medico, le cure necessarie;
 - interessarsi per la provvista e per la distribuzione dei medicinali ordinati dal medico e, nei casi più gravi, curarne anche la somministrazione;
 - organizzare, su ordine del medico curante, il trasporto all'ospedale dell'ammalato;
 - interessarsi affinché l'ammalato abbia dieta adatta;
 - avvisare la direzione e le persone indicate nella scheda personale nel caso in cui l'ospite manifesti uno stato di salute preoccupante, in caso di ricovero ospedaliero o decesso.

L'ospite ammalato verrà trattenuto nella sua stanza finché la sua infermità sarà compatibile con i servizi e con tutte le altre esigenze del reparto e sempre che la malattia non abbia carattere di speciale contagiosità e non richieda di necessità il ricovero in ospedale.

Il personale necessario per particolari assistenze e quant'altro occorre (medici, medicinali, ecc.) restano a carico dell'ospite.

L'istituto declina ogni responsabilità per l'assistenza fornita dalle persone incaricate dall'ospite o dai suoi familiari.

L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni di pronto soccorso o per le iniezioni e medicazioni e quant'altro previsto dal mansionario vigente.

Ad eventuali necessità di assistenza per visite di controllo specialistiche al di fuori dell'istituto dovrà provvedere l'ospite o i suoi parenti.

L'infermiere interverrà per quanto nelle sue competenze e provvederà, se necessario, a chiamare il medico curante.

In caso di necessità l'ospite può chiamare il personale di turno con il campanello della stanza.

ART. 7 - RIAMMISSIONE DEGLI OSPITI RICOVERATI

Gli ospiti che sono stati ricoverati in ospedale o in altro luogo di cura a causa di uno stato di salute che non consente di fornire loro un'adeguata assistenza possono essere riammessi nella struttura solo se le dimissioni sono state disposte dai sanitari ospedalieri.

Nel caso in cui le dimissioni siano state richieste, contro la volontà dei sanitari, dai familiari o dall'ospite questi non potrà essere riammesso nella struttura fino a che un certificato medico attesti che le sue condizioni di salute sono compatibili con il livello di assistenza socio-sanitario che la Casa Hermes può offrire.

In mancanza di dimissioni disposte dai sanitari ospedalieri, e nel caso di situazioni straordinarie, la riammissione potrà essere autorizzata dal Direttore della Struttura, sentito il responsabile dell'infermeria e il coordinatore degli Operatori Socio Sanitari, a condizione che ciò non comporti un rischio sanitario per gli altri ospiti e per gli operatori e che non comprometta il livello di assistenza socio-sanitario che la Casa Hermes deve offrire.”

ART. 8 - RAPPORTI CON IL PERSONALE

L'ospite:

a) non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso offrendo mance ed omaggi;

b) deve instaurare con il personale un rapporto di reciproca comprensione e di reciproco rispetto;

c) nel caso di richieste straordinarie o di segnalazione di inadempienze nel servizio deve rivolgersi alla direzione.

ART. 9 - VITTO

Il menù viene predisposto dalla direzione con la consulenza di un medico o di un dietista. Esso viene reso noto a tutti gli ospiti settimanalmente mediante esposizione negli appositi albi.

Le diete particolari dovranno essere giustificate da apposite prescrizioni del medico curante.

I pasti sono serviti in sala da pranzo. In casi particolari la direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Il vitto sarà servito ai seguenti orari:

- a) prima colazione: ore 08.00
- b) pranzo: ore 11.30
- c) cena: ore 18.00

ART. 10 - ORARI E VISITE DI PARENTI O AMICI

L'ospite gode della massima libertà salve le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni vengono valutate dal medico curante. L'entrata e l'uscita degli ospiti dall'istituto è consentita dalle 7 del mattino alle ore 20 della sera (ore 21 durante il periodo dell'ora legale). Per l'entrata e l'uscita al di fuori dei limiti sopra fissati l'ospite dovrà essere autorizzato dalla direzione.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici o personale facente parte del volontariato, previo consenso dell'Ente.

Le visite agli ospiti da parte di loro familiari o conoscenti sono consentite negli orari fissati dalla direzione dell'istituto, in ogni caso non possono aver luogo nelle ore del pasto, salvo particolari casi eccezionali previamente autorizzati.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo senza autorizzazione della direzione dell'istituto.

ART. 11 - DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: La struttura assicura corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e organismi di volontariato.

Proposte e reclami: Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

ART. 12 - RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

La struttura si avvale dell'ausilio del personale religioso per il normale servizio di apostolato e di sostegno morale e religioso.

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura. I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

ART. 13 - CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITÀ CIVILE

La Direzione, al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dell'ospite senza la necessaria autorizzazione scritta.

La Casa di Riposo non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti od alle loro cose.

INDICE

PREMESSA	pag. 01
ART. 1 - FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	pag. 02
ART. 2 - MODALITA' DI AMMISSIONE, GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA RETTE DI RICOVERO, DIMISSIONI	pag. 03
ART. 3 - SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO	pag. 08
ART. 4 - SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO	pag. 09
ART. 5 - REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA	pag. 10
ART. 6 - ASSISTENZA MEDICO – INFERMIERISTICA	pag. 11
ART. 7 - RIAMMISSIONE DEGLI OSPITI RICOVERATI	pag. 13
ART. 8 - RAPPORTI CON IL PERSONALE	pag. 13
ART. 9 - VITTO	pag. 14
ART. 10 - ORARI E VISITE DI PARENTI ED AMICI...	pag. 14
ART. 11 - DIRITTI DEGLI OSPITI	pag. 15
ART. 12 - RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO	pag. 16
ART. 13 - CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE	pag. 17