

CARTA DEI SERVIZI

Casa Famiglia

“LA PRIMULA”

La Società La Primula S.r.l. per la Casa Famiglia
"La Primula "

Per questa struttura la Società La Primula SRL. è "all'anno zero", apre infatti i battenti nell'autunno del 2017 e questo documento è la sua prima Carta del Servizio. Per questo, pur essendo fondata su molti dati di certezza e di concretezza, vi sono contenute parti che al momento sono il formale impegno che la società La Primula Srl. si assume nei confronti della propria clientela.

Con questo documento, la società La Primula . s.r.l., gestore della Casa Famiglia La Primula, non vuole adempiere esclusivamente ad una prescrizione normativa. E' una occasione per comunicare ai nostri ospiti di oggi e di domani, sia il ringraziamento per avere scelto questa struttura, sia il nostro formale impegno a gestire il tempo che trascorreranno con noi, nell'assoluto rispetto della persona, dei suoi bisogni e delle sue aspettative, cercando, limitatamente alle nostre possibilità, di realizzarne i desideri.

Il personale della società vanta una esperienza decennale nella gestione di strutture di accoglienza di persone non autosufficienti, opera con attenzione e con rispetto delle condizioni di fragilità della propria clientela. La soddisfazione dei bisogni degli assistiti e delle loro famiglie, sono il principio fondamentale dal quale discende l'azione di cura e assistenza. Dalla fedeltà a questo principio deriva l'ampio riconoscimento espresso dalle famiglie e dagli stessi ospiti nei confronti del nostro modello gestionale che tende a considerare ogni individuo come unico, come singola espressione di valori, di bisogni, di identità non massificabili. Tali espressioni devono necessariamente trovare armonia con il contesto della vita comunitaria, ma sono pur sempre meritevoli di una risposta individualizzata confezionata a misura di ogni persona.

INDICE

1. LA FINALITA' DEL SERVIZIO – MISSION	pag. 3
2. LA PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	pag. 4
3. L'INGRESSO, L'ACCOGLIENZA, LA DIMISSIONE	pag. 6
4. I SERVIZI GARANTITI: assistenziali, sanitari, alberghieri	pag. 8
5. IL MENU'	pag. 12
6. LE REGOLE DI CONVIVENZA	pag. 16
7. L'INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	pag. 16
8. LE RETTE E LE MODALITA' di PAGAMENTO	pag. 17
GLI ALLEGATI	

1 FINALITÀ DEL SERVIZIO - MISSION

La Casa Famiglia “La Primula” di S. Nicolò Rottofreno (PC) è una struttura a carattere residenziale, rivolta prevalentemente ad anziani autosufficienti in condizioni di disagio fisico psichico e/o sociale.

Le prestazioni erogate dalla Casa Famiglia “La Primula” hanno caratteristiche sanitarie e socio-assistenziali, orientate sempre al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani, intendendo per salute il complesso e variegato insieme di elementi che rappresentano l’individuo e non esclusivamente come assenza di malattia fisica.

La nostra “mission”, prioritaria è quindi quella di garantire ai nostri residenti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

Il funzionamento della struttura assicura, attraverso l’impegno di tutti i collaboratori, il perseguimento delle finalità sopra citate agendo per:

- ❖ definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati, attraverso una metodologia della integrazione socio-sanitaria assistenziale al fine di lavorare sempre di più per obiettivi e risultati;
- ❖ perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidisciplinare alla persona , cercando, laddove è possibile di conservare, ripristinare e sviluppare le capacità funzionali residue dell’anziano;
- ❖ garantire all’anziano residente un’assistenza qualificata attraverso l’impiego di personale preparato sia da una formazione di base sia da una elevata esperienza sul campo. A tale proposito la scelta degli operatori viene scrupolosamente seguita direttamente dai titolari della Società, gestore della struttura;
- ❖ disponibilità a lavorare in un clima di rete territoriale. La casa famiglia vuole essere un interlocutore possibile per i bisogni che il territorio piacentino esprime, interfacciandosi dove richiesto, con gli enti pubblici e privati che costellano i servizi sociali e sanitari dedicati;
- ❖ assicura l’ascolto dell’utente/cliente nella espressione del suo gradimento sul servizio erogato estendendo l’opportunità di espressione anche alle famiglie. L’attenzione del punto di vista dei nostri interlocutori sono vissuti come occasione di crescita e come stimolo al miglioramento continuo
- ❖ attuare una politica tariffaria che tenga in considerazione i bisogni degli anziani e delle loro famiglie.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa Famiglia “La Primula” è una struttura privata che muove i primi passi nel 2017, al termine del processo di costruzione di un edificio completamente nuovo che può accogliere fino a 6 persone.

È ubicata in via Emilia Ovest 56 a S. Nicolò di Rottofreno in provincia di Piacenza e dista circa 5 km dal capoluogo di Provincia.

La Casa Famiglia, è collocata in una situazione geografica ideale: a 10 min dal casello autostradale (uscita PC ovest), facilmente raggiungibile dalle zone del lodigiano, del pavese, del cremonese, provincie tutte confinanti con Piacenza.

Le linee telefoniche disponibili, corrispondono ai n. Telefono (331 9240216), assicurano un facile accesso comunicativo con la struttura e con i titolari.

In San Nicolò, la casa “La Primula”, in pieno centro abitato e servito da una ampia rete di trasporti che collegano al territori.

La posizione è particolarmente felice in quanto, fra le varie attività che si propongono agli ospiti, vi è anche quella dell'avvicinamento al contesto territoriale, al fine di non perdere contatto con la realtà, con la dimensione del paese, della piazza, del vivere quotidiano di un tessuto sociale dinamico

La struttura dispone di un ampio giardino privato, e di una grande terrazza all'interno di tale area sono progettati spazi dedicati alla sosta attrezzata con panchine, tavolini affinché si possano realizzare situazioni di relax di incontro sia per gli ospiti che per i loro familiari. Nella stagione favorevole, ospiti e familiari potranno fermarsi per gustare una merenda o rinfrescarsi con una bevanda o un gelato. Alcuni camminamenti nel verde auspichiamo possano costituire un aiuto per gli ospiti che traggono particolare beneficio dal contatto con il verde, con la natura, con gli spazi aperti.

Internamente gli spazi sono realizzati in modo razionale sia per gli ospiti che per gli operatori. Sono ampi e luminosi, provvisti di tutti i dispositivi di sicurezza che la legge impone

La struttura, dislocata su 1 piano e offre al piano terreno un luminoso ingresso, dal quale si articolano ampi spazi comuni: sala da pranzo e salone di soggiorno si affacciano sul giardino le ampie vetrate rendono facile la vista sul verde. Sempre allo stesso piano si trovano i locali dedicati alla cucina dove vengono preparati in modo diretto o acquistati pasti già pronti.

Le stanze sono arredate con elementi semplici ma funzionali, all'interno di queste gli ospiti potranno richiedere di portare quegli effetti personali che rendono la permanenza in struttura un evento senza traumi in continuità con le proprie abitudini e con i propri vissuti.

La struttura è stata costruita con la massima attenzione all'utilizzo di materiali di qualità, con l'accortezza all'impiego di tinteggiature cromatiche gradevoli e rilassanti per gli anziani. Tutto ciò, unito alle scelte di arredo ed ai vari dettagli, contribuiscono a rendere piacevole e rassicurante l'ambiente, completato da un clima familiare.

La descrizione della casa famiglia:

Piano Primo:

Spazi per tutti:

- soggiorni
- sale da pranzo
- bagni per ospiti e visitatori
- bagni per uomini e per donne
- terrazza

3. L'INGRESSO, L'ACCOGLIENZA LA DIMISSIONE

La domanda

La procedura di accesso alla Casa Famiglia "La primula" prevede:

- a) presentazione in struttura della richiesta di ricovero compilata secondo la modulistica allegata alla presente carta del servizio, dalla persona stessa o da un familiare o, nei casi di ospiti segnalati dai servizi sociali, da un referente del servizio competente.
- b) consegna della documentazione sanitaria rilasciata dal Medico di Medicina Generale o da specialisti
- c) consegna del documento relativo all'impegno di spesa
- d) colloquio fra responsabili della struttura e familiari tendente a raccogliere le notizie utili per una corretta assistenza da assicurare alla persona.

Il colloquio ha inoltre l'obiettivo di conoscere approfonditamente le abitudini, lo stile di vita, il contesto familiare, i gusti e le propensioni di ogni persona. Questo personalizza i successivi interventi e permette di organizzare l'accoglienza e la permanenza nel modo migliore individuando azioni e comportamenti meglio accettati dal nuovo ospite.

A chi presenta la domanda viene consegnata la Carta del Servizio e vengono descritte le modalità organizzative ordinarie e straordinarie della struttura.

L'ingresso in struttura

Una volta ricevuta la domanda, verificati i documenti la direzione contatta i familiari per concordare la data di ingresso. Viene richiesta la consegna della impegnativa di ricovero e di pagamento e consegna l'attestato dell'avvenuto versamento della anticipazione della retta.

In caso di sopraggiunta impossibilità ad effettuare l'ingresso nel giorno stabilito, la retta dovrà comunque essere versata in quanto, da tale data, il posto letto viene conservato fino alla dimissione (v. punto successivo).

L'ospite viene così accolto in struttura. Un ulteriore colloquio con l'interessato sarà utile per una reciproca conoscenza, per illustrare allo stesso il luogo generale e il suo ambiente dettagliato.

L'accoglienza e la presa in carico

L'ospite al suo arrivo in struttura, viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff di norma formato da : I.P., personale socio-assistenziale, direttore. Vengono accompagnati subito nella camera , dove assieme all'addetto all'assistenza sistemeranno i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto a cura dei famigliari il numero di riconoscimento indicato in precedenza dalla struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi all'infermiere professionale al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi della Casa e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

L'atto della presa in carico avviene con l'ingresso della persona anziana in Struttura, significa che da quel momento in avanti, per tutta la durata della permanenza presso la Casa, la responsabilità dell'anziano è della struttura stessa, sia da un punto di vista della salute psicofisica che da un punto di vista relazionale.

Viene subito fatta una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta in ambito di vita collettiva. Questo avviene anche e per mezzo della collaborazione dei familiari che sono le figure che, soprattutto all'inizio, sanno riscontrare se l'inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficoltà. Assieme si progetta come meglio intervenire, ed una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere: inizia il percorso del **PIANO di ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO.**

La dimissione

Qualora la dimissione avvenga per scelta della famiglia o dell'ospite stesso, è richiesta la consegna di una dichiarazione da sottoscrivere dai familiari o dall'ospite stesso. In quest'ultimo caso la struttura segnalerà, conformemente alle condizioni psico-fisiche dell'ospite, l'avvenuta dimissione ai familiari, se del caso, ogni opportuno adeguato intervento. La comunicazione di dimissione, dovrà pervenire alla struttura con un preavviso di 30 giorni.

L'allontanamento dalla struttura, sempre dietro richiesta di familiari/referenti, per periodi limitati (vacanze con la famiglia, ricoveri ospedalieri, temporanei rientri a domicilio o presso familiari) non è considerata dimissione.

La persona che ha assunto l'impegno di spesa, dovrà quindi continuare a corrispondere l'intera retta.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell'ospite da parte della Direzione della Casa Famiglia, qualora si verificano delle incompatibilità oggettive con l'anziano, o nel caso di mancato pagamento della retta a carico del familiare oppure ancora quando si verifica l'inapplicabilità di un adeguato progetto assistenziale .

In tal caso la richiesta è per iscritto e inviata dalla Direzione alla famiglia e all'assistito.

4. I SERVIZI GARANTITI: assistenziali, sanitari, alberghieri

La Struttura si configura come Casa Famiglia e quindi destinata prevalentemente ad anziani in condizioni di autosufficienza. Offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, un servizio alberghiero completo, assistenza sanitaria di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, infermieristiche, riabilitative; attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo culturali.

L'obiettivo è quello di garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento e/o del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti.

Giornata Tipo

ORARIO	ATTIVITA'
Mattino	Risveglio, cura ed igiene della persona Prima Colazione Attività di animazione a piccoli gruppi Attività fisica di gruppo Attività sanitarie Somministrazione terapie Pranzo con menù variato e diete personalizzate
Pomeriggio	Riposo Igiene della persona Merenda Attività di animazione Somministrazione terapie Relazione a piccoli gruppi Cena Preparazione al riposo notturno

La Casa Famiglia “La Primula”, nel rispetto della normativa regionale, opera con personale preparato e qualificato, mediante il quale garantisce ai propri ospiti una competente cura ed una assistenza senza mai trascurare gli aspetti significativi di una vita di relazione e del collegamento con le famiglie. L'andamento della giornata è scandito da attività ma con ritmi propri di ogni persona.

I servizi a rilievo Assistenziale

- L'assistenza tutelare diurna e notturna è fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato. Comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilitazione, riordino del letto e della stanza. Comprende l'aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo ecc.) che di tipo psicologico (sicurezza, stima, affetto ecc.)
- L'animazione è rivolta a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi. Si esplicita attraverso la proposta e l'organizzazione di attività occupazionali e ricreativo –culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, ascolto di musica, uscite, terapia occupazionale, feste. È effettuata attraverso una professionista con esperienza nel settore.

- Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa. Ferma intenzione della Direzione è quella di coinvolgere il tessuto sociale del luogo e in particolare la struttura Cattolica locale al fine di avviare periodiche celebrazioni della S. Messa alla quale potranno partecipare ospiti, familiari, esterni.
- Il Servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in struttura (variazione del medico di base, fornitura ausili ecc..) informazioni ed orientamento per espletare le varie pratiche.
- In relazione alle esigenze/ricieste ed alle condizioni di salute l'ospite può essere accompagnato nel negozio di una/un parrucchiera/e locale a propria scelta, oppure può usufruire del servizio interno. Il servizio verrà effettuato internamente alla Casa con un accesso quindicinale del parrucchiere/a per il taglio dei capelli e/o messa in piega. L'intervento della parrucchiera/e **non** è compreso nella retta mensile. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura quotidiana sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.
- Il Servizio di podologo si effettua con le stesse modalità e condizioni del servizio di parrucchiera.

I servizi a rilievo Sanitario

- ✓ L'assistenza medica viene garantita mediante un medico che si occupa di: visite mediche generali secondo un diario di visite e controlli programmati. Prescrive i farmaci, richiede visite specialistiche, richiede esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, redige proposte di ricovero ospedaliero, rilascia certificati (a pagamento diretto al Medico).
- ✓ L'Assistenza infermieristica diurna è svolta da infermiere professionale, continuamente formati ed aggiornati, comprende la somministrazione dei medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi ordinati dal medico, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali dell'ospite, l'esecuzione di interventi d'urgenza nell'ambito delle proprie competenze.
- ✓ L'eventuale assistenza riabilitativa è effettuata da una/o terapeuta della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge ed opera in base a precisi programmi di intervento definiti in condivisione con le altre figure sanitarie ed assistenziali che operano in struttura. In generale, in conformità con le indicazioni mediche e fisiatriche quando prescritte, attua riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale
- ✓ Il trasporto per visite mediche, prescritte dal medico, vengono effettuate con mezzi propri. Nei casi di grave compromissione psico-fisica per le quali non sia possibile utilizzare tale modalità di trasporto la struttura garantisce i trasferimenti con autoambulanze i cui costi rimangono a carico dell'interessato e/o dei suoi familiari.

I servizi di tipo alberghiero e i servizi generali

- Il servizio di ristorazione è fornito e garantito da una cucina gestita da personale interno alla casa Famiglia o da aziende specifiche del settore alimentare che provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti. Il menù viene elaborato settimanalmente dal responsabile di cucina, offre un'ampia scelta di preparazioni nel rispetto delle esigenze e delle preferenze per mantenere un adeguato livello nutrizionale. Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o disfagia vengono predisposti speciali menù con cibi macinati, passati o frullati. La cucina, secondo prescrizioni del medico, garantisce la preparazione di diete individuali personalizzate. La prima colazione viene servita alle ore 8,00 fino alle 9,30. Il pranzo viene servito alle ore 12,00 e la cena alle ore 19,00. Particolare attenzione viene prestata alla formulazione del menù mediante l'inserimento stagionale di piatti tipici della tradizione, nella prospettiva di salvaguardare le abitudini alimentari legate alle tipicità territoriali. Tutta la catena di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita dall'applicazione delle norme HACCP.
- La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata, sia in via ordinaria che straordinaria, da personale dipendente nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di igiene e sanificazione.
- Il servizio di lavanderia/guardaroba già compreso nella retta di degenza. Viene svolto con impianti di recentissima concezione, mediante i quali si provvede al lavaggio e alla stiratura della biancheria da letto e da tavola oltre che degli indumenti personali degli ospiti. I familiari possono tuttavia scegliere di occuparsi personalmente del lavaggio di capi di abbigliamento particolari segnalando tale intenzione. E' opportuno che i capi personali siano in materiali resistenti ai frequenti lavaggi e ad alte temperature. La pratica del lavaggio comporta infatti l'impiego di programmi energici al fine di limitare il rischio di infezioni veicolabili attraverso la biancheria. L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, tutti numerati, secondo le indicazioni fornite all'ingresso. Gli indumenti e le calzature devono possedere inoltre caratteristiche di praticità e consoni alle stagioni. Oltre al vestiario rimangono a carico dell'ospite l'occorrente per la toilette (spazzolino, dentifricio). Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire ed integrare i prodotti per l'igiene esauriti ed i capi di vestiario e le calzature usurate.
- Un attento Servizio di manutenzione permette la verifica, il controllo, la manutenzione dell'edificio, degli impianti, delle attrezzature, degli arredi e del verde.

Le professionalità

Il team che compone la struttura ha caratteristiche multidisciplinari. Lo scambio delle informazioni, un adeguato coordinamento, le sinergie e la condivisione di obiettivi comuni, determina la qualità della assistenza globalmente erogata.

Costituiscono il nostro team:

- ❖ Il Responsabile del servizio, ha il compito di supervisione e coordinamento delle varie figure professionali (addetti all'assistenza di base, infermieri, eventuali terapisti) ed è il garante della integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità di vita dell'anziano residente. È il referente per i familiari degli utenti per tutte le informazioni relative all'organizzazione. Provvede alla compilazione dei turni di lavoro del personale nel rispetto della specifica disciplina, accorda permessi, ferie, ecc., avendo cura di assicurare il regolare funzionamento dei servizi.
- ❖ Gli addetti all'assistenza, sono le specifiche figure individuate dalla normativa regionale. Erogano direttamente l'assistenza agli ospiti ed operano in condivisione ed in sinergia con altre figure professionali. La maggior parte hanno la qualifica professionale di OSS.
- ❖ Agli Infermieri Professionali, con reperibilità notturna, è affidato il compito di esecuzione di pratiche infermieristiche in costante rapporto ed integrazione con il Medico e con gli addetti alla assistenza di base garantendo una assistenza globale socio-sanitaria.
- ❖ Il Terapista della Riabilitazione è la figura che, in accordo con il medico fisiatra e/o con il medico di base, definisce il programma eventuali attività di riabilitazione psico-motoria individuale e per gruppi di ospiti.

Operano inoltre stabilmente:

- Addetti alle pulizie di ambienti, arredi e suppellettili

Dell'aspetto amministrativo si fa carico direttamente la Direzione che assicura la propria presenza quotidiana in sede al fine di essere immediatamente disponibile per ogni esigenza di ospiti e familiari.

Il Piano di Assistenza Individualizzato

L'espressione concreta del lavoro sinergico è costituita dal PAI, documento scritto redatto a cura dell'equipe assistenziale che viene di regola formulato in prima stesura all'ingresso e formulato in maniera completa entro 15 giorni dall'ingresso. Nel PAI vengono elencati i problemi, considerate le potenzialità, le funzionalità della persona, stabiliti obiettivi, programmati gli interventi appropriati, stabiliti i tempi di verifica periodica al fine di valutare l'efficacia degli interventi predisposti.

5. IL MENU'

La cucina tipica piacentina si caratterizza per piatti gustosi e vari, con sapori decisi e tipicamente emiliani. Anche qui la nostra struttura vuole coniugare il piacere della buona tavola al benessere degli ospiti. A titolo di esempio si riporta un menù dal quale si rileva la varietà delle proposte. Nell'impossibilità di descrivere nel dettaglio ogni possibile proposta di menù, si assicura la qualità dei prodotti e la diversificazione della loro preparazione, garantendo una completa alimentazione ed il rispetto di un adeguato apporto nutrizionale unito alla ricerca di adeguate proprietà organolettiche. Tendenzialmente si cerca di utilizzare materie prime di stagione, privilegiando frutta e verdura fresca, carni e pesce di prima scelta.

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLDI'
PRANZO	PRANZO	PRANZO
Farfalle ai Formaggi	Risarei e fasò	Conchiglie al ragù
Pastina	Pastina	Pastina
Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
Arrosto di tacchino al forno	Pollo alla cacciatora	Filetto di Merluzzo
Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
Carne Macinata	Carne Macinata	Carne Macinata
Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato
Cavolfiori conditi	Finocchi conditi	Porri brasati
Purè	Purè	Purè
Frutta di stagione o mousse	Frutta fresca o mousse	Frutta fresca o mousse
CENA	CENA	CENA
Minestrone di riso o pasta	Minestra di riso e prezzemolo	Semolino
Minestrina	Minestrina	Minestrina
Prosciutto cotto	Formaggi misti	Frittata agli spinaci
Spinaci conditi	Zucchine grigliate	Melanzane in funghetto
Purè	Purè	Purè
Frutta di stagione o mousse	Frutta fresca o mousse	Frutta fresca o mousse
COLAZIONE	<i>Latte, caffè, caffelatte, the, biscotti, fette biscottate, marmellata</i>	
FINE PRANZO	<i>caffè</i>	
POMERIGGIO	<i>The e dolcetti</i>	
DOPO CENA	<i>camomilla</i>	
BEVANDE	<i>Acqua naturale – vini (1 bicchiere a pasto)</i>	

GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
Chicche della nonna	Risotto alle erbe	Penne al sugo di piselli	Tortelli ricotta e spinaci
Pastina	Pastina	Pastina	Pastina
Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
Manzo lesso	Sogliole dorate	Lonza al latte	Polpettine di carne e verdure
Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
Carne Macinata	Carne Macinata	Carne Macinata	Carne Macinata
Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato	Omogeneizzato
Fagiolini Lessati	Carote condite	Insalata mista	Patatine al forno
Purè	Purè	Purè	Insalata
Frutta di stagione o mousse	Frutta fresca o mousse	Frutta fresca o mousse	Frutta di stagione o mousse
CENA	CENA	CENA	CENA
Minestrone di riso	Pastina in brodo	Riso e prezzemolo	Minestrone di pasta
Pastina	Semolino	Semolino	Brodo
Coppa cotta	Formaggi misti	Frittata alle erbe	Prosciutto cotto
Insalata verde	Pomodori conditi	Cavolini lessati	Coste agli aromi
Purè	Purè	Purè	Purè
Frutta cotta o mousse	Frutta cotta o mousse	Frutta cotta o mousse	Frutta cotta o mousse

Tre volte alla settimana, durante la merenda, viene servito il dolce:

- crostate caserecce
- gelato alla frutta
- budino

Diete personalizzate sono assicurate quotidianamente per quanti presentano disturbi del metabolismo e bisogni in generale prescritti dal Medico.

6. LE REGOLE DI CONVIVENZA

La vita di comunità comporta necessariamente alcune regole che sono utili per un funzionamento lineare e corretto del servizio e che comunque non trascendono dai principi fondamentali di un personalizzato stile assistenziale e di accoglienza. La nostra struttura non trascura le relazioni con l'esterno in quanto intende porsi come un elemento di appartenenza e radicalizzazione della sua presenza, rappresentando per il territorio una risorsa e intrattenendo con esso un rapporto dialogico e costruttivo.

Per tutti, operatori, ospiti, familiari, visitatori vige il divieto di fumare all'interno della Casa.

Per gli ospiti

La nostra struttura opera affinché si attuino corretti rapporti operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'ospite in tutte le loro forme; opera altresì perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

All'ingresso in struttura, al fine di avviare un rapporto di fiducia e per evitare eccessivi strappi e lacerazioni con il proprio precedente ambiente di vita, è consentito agli ospiti di conservare presso la propria stanza alcuni oggetti personali (cornici, tavolino, lampada,). Il colloquio d'ingresso sarà l'occasione per concordare con l'interessato e i suoi familiari, la scelta dei complementi da portare con sé in funzione sia del materiale di cui si compone, sia dell'ingombro all'interno della camera.

Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Casa è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio. L'ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle prescrizioni mediche, gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete dei residenti e dandone comunicazione al personale di servizio. Ospiti con autonomia compromessa, possono effettuare uscite esterne con accompagnatori o parenti, per alcune ore o per intere giornate, sempre previa comunicazione e dietro autorizzazione medica, con l'assunzione della totale responsabilità da parte di familiari (o diretta dell'ospite).

Nel caso di allontanamento volontario dalla struttura dell'ospite dotato di autonomia e cognitivamente integro, senza specifica autorizzazione, la struttura declina da subito ogni conseguente responsabilità.

La direzione della casa non assume responsabilità alcuna anche per i valori conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze.

Per i familiari

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è stabilito, per tutti i giorni, nei seguenti orari:

- dalle ore 9,00 alle ore 12,00
- dalle ore 15,00 alle ore 18,00.

I parenti saranno invitati ad uscire al momento dell'igiene o di particolari interventi medico sanitari, al fine di tutelare il diritto alla privacy dell'ospite, ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi. È fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale addetto. Al fine di conservare l'apporto affettivo, relazionale e di solidarietà della famiglia verrà favorita la collaborazione dei familiari, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo ospite e le disponibilità e possibilità della famiglia. Tale collaborazione deve essere prestata nell'osservanza del programma socio-assistenziale e sanitario attuato in struttura su ogni singolo ospite. Ai parenti è fatto divieto di sostare nella sala da pranzo durante la distribuzione dei pasti. Il parente, se lo desidera, può affiancarsi al proprio congiunto durante il pasto per porgere l'aiuto necessario, rispettando comunque le indicazioni impartite

dagli operatori. Al fine di evitare confusione non può essere presente più di una persona in affiancamento all'anziano. I pasti sono serviti in camera da letto solo in presenza di impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'ospite durante una temporanea inabilità.

L'anziano e/o il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto alla Direzione e/o utilizzare l'apposito modulo consegnato unitamente alla presente Carta del Servizio.

I volontari e il territorio

La Casa Famiglia promuove il lavoro del volontariato sia esso libero che associato. Coloro che intendono offrire il proprio volontario contributo di vicinanza agli ospiti, possono presentare la richiesta ed essere prioritariamente sottoposti ad un breve colloquio con la Direzione, orientato a comprendere le motivazioni, le propensioni, i tempi e le modalità della collaborazione, nonché per informare circa le regole di funzionamento della struttura.

Anche per i volontari valgono le norme comportamentali rivolte ai parenti. Gli accessi alla struttura dovranno quindi essere programmati e le azioni da compiere condivise e autorizzate affinché queste si armonizzino con l'insieme della struttura.

L'attività di volontariato che si auspica attiva e propositiva, può concretizzarsi in:

- a) relazione e scambio amicale con gli ospiti
- b) in forma di gruppo per le proposte relative alla animazione, ricreazione, intrattenimento dietro la guida e la supervisione della animatrice o della direzione
- c) assistenza religiosa
- d) supporto individuale ad ospite con autonomia compromessa: alimentazione, passeggiate interne al giardino.

Responsabilità della struttura

La casa non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Per la salvaguardia della salute ed incolumità degli ospiti, solo su prescrizione medica e nel rispetto dell'apposito protocollo, con contestuale informazione ai parenti, e a richiesta dell'ospite possono essere adottate solo le spondine dei letti.

Il personale in servizio presso la struttura, risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico dello specifico profilo professionale.

Tutto il personale sia sanitario che assistenziale che amministrativo, è chiamato a rispettare il segreto professionale e attenersi alla normativa vigente in materia di privacy.

7. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la Casa famiglia, istituisce le seguenti iniziative per il raggiungimento della finalità:

PUNTO DI ASCOLTO: coincide con la Direzione, ed è a disposizione, previo appuntamento, di utenti, parenti, volontari per accogliere richieste, ricevere suggerimenti, raccogliere idee per il miglioramento qualitativo del servizio che offre la struttura.

PUNTO SEGNALAZIONI: una casella per la raccolta di reclami o segnalazioni è posizionata presso la reception. Unitamente alla presente carta del servizio, all'allegato 3, viene distribuito un apposito modulo che in forma anonima può essere utilizzato per esprimere reclami o effettuare segnalazioni, o evidenziare inadempienze.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

La soddisfazione del cliente

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della struttura. La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità. L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi. Al presente documento vengono allegati:

- Questionario di soddisfazione dell'utente – da restituire compilato nel periodo individuato e del quale sarà data comunicazione dalla Direzione
- Scheda per segnalazione o reclami – utilizzabile dalla famiglia o dall'ospite per evidenziare eventuali criticità o per esprimere positività

Entrambi i documenti sono consegnati al momento dell'ingresso unitamente alla presente CARTA del Servizio.

8. RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta è suscettibile di variazioni di anno in anno. Secondo i principi di trasparenza e di puntualità d'informazione, si ritiene utile allegare alla presente Carta del Servizio una apposita scheda che riepiloga e dettaglia l'entità della retta. La scheda verrà consegnata insieme alla Carta, e sarà aggiornata ogni volta si provveda agli adeguamenti tariffari. La retta complessiva comprende:

- assistenza alberghiera comprensiva di : alloggio, vitto, lavanderia, pulizia ambienti
- assistenza tutelare diurna e notturna
- attività ricreative culturali e di animazione
- assistenza sanitaria infermieristica e medica
- presidi per l' incontinenza e farmaci
- spese di amministrazione

La retta non comprende:

- indumenti ed effetti ad uso personale;
- spese extra (es. telefono...)
- trasporti
- ticket sanitari, farmaci e materiali di medicazione non forniti dal SSN
- Visite e consulenze specialistiche non convenzionale con l'Azienda USL;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- interventi di parrucchiera/e
- interventi di podologia
- Spese funebri

La Direzione informa gli ospiti ed i loro parenti/referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla retta ai fini di eventuali possibili deduzioni dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti.