

**Casa di Riposo Alessandro Riberi**  
**Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza**  
**Via Nazionale n. 30 12020 Stroppa**

# **Carta dei servizi**

## Sommario

- Art. 1) Eguaglianza ed imparzialità**
- Art. 2) Continuità**
- Art. 3) Partecipazione**
- Art. 4) Efficacia ed efficienza**
- Art. 5) Adozione standards**
- Art. 6) Informazione e semplificazione**
- Art. 7) Rapporti con gli ospiti**
- Art. 8) Prestazioni garantite agli ospiti.**
- Art. 9) Procedure di ammissione alla struttura**
- Art. 10) Diritti e doveri dell'ospite**
- Art. 11) Verifica del servizio.**
- Art. 12) Norma conclusiva.**

### **Art. 1) Eguaglianza ed imparzialità**

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) per ogni singolo anziano.

L'Ente vigilerà affinché tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del singolo Utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'erogazione dei servizi è inoltre improntata a criteri di obiettività ed imparzialità

### **Art. 2) Continuità**

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio, l'Ente, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una attività prevista da questa Carta dei servizi, si impegna a limitare il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli Utenti e per le loro famiglie, anche avvalendosi di collegamenti con altre strutture.

### **Art. 3) Partecipazione**

La realizzazione del servizio prevede la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari sia alla definizione degli standard di qualità del servizio che alla definizione dei singoli piani di assistenza individuali. La partecipazione è considerata fondamentale per assicurare la qualità e la precisione dell'intervento.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio, la struttura promuoverà incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze sociali interessate.

I familiari potranno essere direttamente coinvolti oltre che nella definizione e gestione del piano di lavoro individuale relativo al proprio parente, anche nell'attivazione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

In ogni caso ed in ogni momento gli ospiti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al Direttore.

### **Art. 4) Efficacia ed efficienza**

L'erogazione dei servizi è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

A tale scopo si promuoverà l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.

#### **Art. 5) Adozione standard**

La struttura si impegna a dotarsi degli standard di qualità e di personale previsti dalle normative vigenti.

Si impegna inoltre a far riferimento ai seguenti valori e modelli di intervento:

ACCOGLIENZA = raccolta informazioni sull'utente

PERSONALIZZAZIONE = unità della persona, individualità, umanizzazione

VALORIZZAZIONE = promozione della persona, attivazione delle capacità

L'osservanza degli standards non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo ove risultino più favorevoli agli ospiti.

L'Ente svolgerà verifiche periodiche sul rispetto degli standards e provvederà ad aggiornarli periodicamente onde adeguarli alle esigenze dei servizi.

Le nuove regole sono adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli ospiti.

#### **Art. 6) Informazione e semplificazione**

L'Ente assicura la piena informazione agli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare:

- a) rende noto, tramite appositi avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, le tecniche per l'effettuazione dei servizi.
- b) all'ingresso verrà consegnato il regolamento interno con le indicazioni necessarie per la vita in struttura (regole principali, ubicazione della camera, il nome dei Responsabili, orari segreteria e direzione, principali numeri di telefono...)
- c) rende noto, anche mediante i mezzi di informazione, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

In ogni caso, deve essere assicurata la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità.

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore e dalla presente carta dei servizi.

#### **Art 7) Rapporti con gli ospiti**

Il personale è tenuto a trattare gli ospiti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri. Il personale è tenuto altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### **Art. 8) Prestazioni garantite agli ospiti.**

L'Ente fornisce ai propri ospiti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

- a. attività di assistenza e sorveglianza nell'arco dell'intera giornata
- b. attività di mobilitazione e ricreativo - occupazionale sulla base di un piano di lavoro integrato;
- c. servizio di lavanderia;
- d. servizi estetici ( parrucchiera, callista...);

In collaborazione con i Servizi Sociali di territorio l'Ente si rende inoltre disponibile a collaborare per quanto riguarda:

- a. servizio pasti per esterni da usufruire nella struttura o nel proprio appartamento;
- b. servizio di assistenza a domicilio (aiuto nella pulizia dell'alloggio, nel fare la spesa, accompagnamenti a visite mediche, servizio bagni, ecc.),

Le prestazioni sopra indicate verranno di volta in volta concordate con gli enti di riferimento, e fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

### **Art 9) Procedure di ammissione alla struttura**

Per poter accedere alla struttura occorre presentare la domanda indirizzata alla Direzione sul modulo appositamente predisposto.

In seguito alla presentazione della domanda la Direzione effettuerà la relativa istruttoria verificando l'adeguatezza del servizio alla situazione di bisogno dell'anziano.

Le ammissioni sono disposte dal Direttore, sentito ove lo ritenga, il Responsabile Oss ed il Medico di base.

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione dell'impegno da parte del richiedente e/o dei suoi familiari a rispettare il regolamento interno e a corrispondere la retta.

Nel caso in cui la retta sia a parziale o totale carico di Enti Pubblici deve essere prodotto formale atto di impegno per l'assunzione della spesa.

### **Art. 10) Diritti e doveri dell'ospite**

L'ospite, all'atto dell'ingresso, può integrare il mobilio dell'appartamento con propri arredi ed oggetti, salvo preventiva autorizzazione della struttura, che verranno restituiti al momento dell'uscita dalla struttura.

All'ospite verrà assegnata una camera sulla base della scelta individuale, della disponibilità del momento, nonché delle esigenze tecnico - organizzative del servizio.

L'ospite e/o il parente sarà informato e coinvolto sul P.A.I. e solo l'emergenza potrà giustificare interventi senza preavviso.

La dignità personale è sempre rispettata; all'ospite viene garantito il rispetto del diritto alla privacy.

L'ospite è invitato a mantenere pulito ed ordinato il proprio spazio; gli operatori hanno competenza a verificare le condizioni igieniche delle camere.

Nella struttura è vietato fumare. Nel rispetto della libera scelta verranno garantiti spazi appositi per i fumatori.

La Direzione della struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli Utenti; gli stessi, se lo ritengono, possono usufruire gratuitamente del servizio di cassaforte.

### **Art. 11) Verifica del servizio.**

La struttura si impegna a monitorare la qualità del proprio servizio.

Nell'ottica della politica di trasparenza, la residenza si impegna a verificare periodicamente (almeno una volta l'anno) la soddisfazione dell'ospite nella struttura. A tal fine viene predisposto un questionario da distribuire a ospiti e parenti.

Saranno a disposizione dei moduli per reclami e suggerimenti.

### **Art. 12) Norma conclusiva.**

Le Residenze si riservano la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli ospiti, anche in riferimento alle emanande linee guida previste dalla normativa di settore.