

## CARTA DEI SERVIZI

*CASADI RIPOSO "CAV. SEBASTIANO PERUGINO"*



*Nicolas Boileau, scrittore francese, scrive:*

*"L'autunno ha forse colori più belli e atmosfere più intense rispetto allo splendore fin  
eccessivo dell'estate e alla freschezza acerba della primavera.*

*E' necessario vivere in pienezza ogni stagione della vita senza nostalgie: c'è sempre  
un'emozione, una sorpresa, per ogni fase dell'esistenza purché sia vissuta con serenità".*

Le persone anziane che vivono a Curinga e dintorni possono beneficiare di una rete di servizi di supporto a questa delicata fase della vita. In questi ultimi anni l'Amministrazione Comunale, in sinergia con l'Azienda Sanitaria locale, ha migliorato e implementato quei servizi che favoriscono la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita quali assistenza domiciliare, affidamento e cure familiari, pasti a domicilio. A fronte di richieste di inserimento in residenze da parte di anzianiche, nonostante gli aiuti, non possono mantenere il proprio domicilio si è provveduto all'attivazione di un progetto di qualità al fine di garantire un'accoglienza e un servizio rispondente alle diverse esigenze dell'ospite e dei suoi familiari.

La presente carta dei servizi è stata realizzata per garantire, nella massima trasparenza, informazione agli utenti ed alle loro famiglie sull'organizzazione, sulle finalità della struttura e sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni al fine di agevolarli in una scelta consapevole.

Tale documento, che verrà periodicamente aggiornato in base alla normativa regionale di riferimento e all'evoluzione del contesto socio-assistenziale, intende però essere per i Cittadini non solo una guida ai servizi offerti presso la struttura, ma anche uno strumento di dialogo e partecipazione alla gestione dei servizi e alla verifica della loro qualità.

## **1. FINALITA' E PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La casa di riposo comunale è ubicata in Via Maggiore Perugino in Curinga.

L'edificio è localizzato nel contesto urbano, è facilmente raggiungibile anche da chi proviene da comuni vicini. La sua collocazione facilita l'interazione fra la struttura stessa e la rete dei servizi sociali e associazionistiche esistenti sul territorio.

La struttura è articolata su più livelli: un piano seminterrato, un piano terra ed un primo piano. L'edificio è munito di ascensore, riscaldamento autonomo ed ha un giardino annesso con ampi spazi. La sua posizione, circondata dal verde e allo stesso tempo vicinissima al centro storico e ai servizi, risponde pienamente alle finalità d'integrazione per questa tipologia di strutture.

La struttura può accogliere un numero massimo di 24 persone anziane in età pensionabile (65 anni), che siano autosufficienti o parzialmente autosufficienti e che, per scelta autonoma, preferiscono usufruire dei servizi offerti dalla struttura in mancanza di sostegno, familiare e sociale.

Gli uomini risiedono in un'ala del primo piano e le donne nell'altra ala, tutti in camere con due posti letto ciascuna. Al piano terra si trovano inoltre la sala mensa, una stanza adibita a salotto TV, l'ambulatorio e il guardaroba. Gli spazi comuni, situati in questo piano sono ampi, luminosi e accoglienti. Gli ospiti possono trascorrere la loro giornata seguiti da personale che garantisce assistenza ventiquattro ore su ventiquattro.

Al piano terra si trova anche la cappelletta e la zona riservata alle suore francescane che vivono nella struttura e ne vigilano il buon funzionamento.

Al piano superiore, oltre alle stanze da letto, c'è una sala soggiorno. La Casa di Riposo ha tra le proprie finalità:

- Accogliere un numero massimo di 24 persone anziane in età pensionabile (65 anni), che siano autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, che, per scelta autonoma, preferiscono usufruire dei servizi collettivi in mancanza di convenienti strutture esterne, familiari e sociali;

-Offrire ospitalità permanente e anche temporanea, limitata ad un periodo determinato, fino al superamento di una situazione critica che si è venuta a creare nell'ambito familiare dell'anziano;

-Permettere la partecipazione, per quanto possibile, degli ospiti all'organizzazione e gestione della vita comunitaria;

-Garantire il soddisfacimento delle esigenze assistenziali e il massimo benessere psico-fisico e sociale.

Il servizio, in generale, è rivolto prioritariamente a soggetti residenti nel territorio comunale. In presenza di disponibilità di posti, sono ammessi a usufruire della predetta casa, anche i non residenti.

La Casa di Riposo opera in regime di collaborazione con l'U.V.D. (Unità di Valutazione Distrettuale) dell'ASP CZ, che effettua la valutazione del grado di autosufficienza degli anziani residenti e con i medici di medicina generale del comune di Curinga e, secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali, accoglie i cittadini bisognosi di ospitalità, sia in forma definitiva che temporanea.

La vita degli ospiti è integrata con la realtà locale grazie alle associazioni di volontariato, con le quali organizzano numerose attività, alla collaborazione della parrocchia e alle occasioni di ritrovo con parenti ed amici.

Le visite sono utili e importanti quanto qualsiasi attività ricreativa e di socializzazione, per questo motivo tutti possono venire a trovare gli ospiti, quando lo desiderano, negli orari consentiti.

L'obiettivo della Casa di Riposo è quello di prendersi cura delle persone anziane, offrendo loro un'assistenza qualificata e personalizzata, cercando di garantire un ambiente sereno e familiare.

Un elemento essenziale per assicurare un'adeguata qualità della vita agli ospiti e combattere qualsiasi emarginazione è l'integrazione con il paese ed il territorio. L'integrazione avviene attraverso attività ricreative e di animazione ad es. (festa dei nonni, tombolate e quant'altro). In tal senso la Casa di Riposo è aperta al territorio e spesso gli anziani partecipano alle varie iniziative esterne.

## **2. PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO**

### **Assistenza Qualificata e Personalizzata**

#### **(Centralità della persona, personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza)**

Il principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza personalizzata e umanizzata considerando "la persona", con il suo vissuto, i suoi affetti, la sua personalità e i suoi valori, al centro dell'attività di tutti gli operatori e dell'organizzazione.

L'ospite è una persona, quindi, con tutti i suoi diritti, che vive e abita nella comunità e che gode del completo diritto di cittadinanza; il personale della struttura è impegnato a garantirne la piena affermazione fornendo risposte appropriate ai bisogni emergenti e cercando di assicurare il più alto grado possibile di qualità della vita.

La Casa di Riposo adotta un metodo organizzativo che si basa sulla presenza di gruppi di operatori, che cercano la relazione più diretta possibile con l'anziano. Il P. A. I. (Piano Assistenziale individualizzato) è lo strumento per portare avanti una politica assistenziale che punta alla personalizzazione dell'assistenza socio-sanitaria, basandosi sulla professionalità e sulla qualificazione degli operatori.

La Casa di Riposo dove risiede l'anziano, l'equipe di lavoro ed il P.A.I. sono i tre elementi da sviluppare per puntare ad una sempre maggiore qualità dell'assistenza. L'integrazione fra le diverse figure professionali interne e con quelle dei servizi territoriali è la garanzia per attuare un sistema assistenziale che guarda alla Persona nella sua complessità e unicità.

## **QUALITA' DELLA VITA**

### **(Benessere psico - fisico, autonomia e libertà)**

La persona residente nella Casa di Riposo ha il diritto di conservare le proprie abitudini e i suoi stili di vita. A questo proposito risulta fondamentale il momento dell'accoglienza nella struttura, fase in cui si costruisce il rapporto di reciproca fiducia con la/il nuova/o arrivata/o ed in cui deve essere trasmesso e recepito un clima sereno e stimolante. In questo contesto l'animazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale del programma di assistenza. L'Operatore non deve sostituirsi all'anziano nelle diverse funzioni in cui si trova in difficoltà, ma deve incentivarlo a fare per renderlo continuamente attivo e non fargli perdere le abilità residue.

## **DIRITTO di PARTECIPAZIONE**

### **(ospiti e famiglia)**

La famiglia, lì dove presente, è una componente essenziale per garantire la qualità dell'assistenza, il suo apporto è importante per assicurare la continuità delle relazioni e degli affetti per l'anziano. Per questo una collaborazione fra gli operatori della Casa di Riposo con i familiari è fondamentale per creare un'alleanza "terapeutica" che permetta l'attuazione di interventi assistenziali efficaci. Per il familiare prendersi cura del proprio congiunto non si interrompe al momento dell'ingresso in casa di riposo, trova solamente altre forme per manifestarsi. E' importante che il familiare possa continuare a contribuire al benessere della persona anziana, in particolar modo proiettando all'interno della casa di riposo il mondo degli affetti dell'anziano, mediante il racconto, le visite, gli oggetti, i doni, la reminiscenza.

Inoltre il familiare può conservare - dove lo desidera, dove è possibile, con il sostegno degli operatori

- ancora tutta una serie di compiti materiali, che hanno un forte impatto sull'affettività: dalla somministrazione del pasto al sostegno nel cammino, dall'accompagnamento nelle visite in ospedale all'aiuto nell'igiene o in bagno, etc..

E' auspicabile che il familiare contribuisca alla vita del nucleo e della casa, intesa non come semplice luogo del ricovero, ma come occasione di socializzazione, di incontro, di scambio e reciproco supporto con altre famiglie e persone. Gli operatori del soggetto gestore si impegneranno ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione con i familiari coinvolgendoli nelle attività di animazione, ed invitandoli anche occasionalmente a pranzare in struttura con i propri cari, incentivando le uscite degli anziani presso i familiari.

Infine la famiglia è tenuta in considerazione nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato, sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione del piano stesso. Risulta fondamentale che tra famiglia e struttura ci sia una forte alleanza affinché ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso strade diverse, il medesimo obiettivo. Solo in questo modo è possibile creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare assieme con serenità.



## **DIGNITA' della PERSONA** **(Riservatezza, Privacy e Uguaglianza).**

La Casa di Riposo, nell'espletamento delle sue attività, viene a conoscenza di dati personali che vengono trattati in maniera riservata, ai sensi del Regolamento UE 2016/679. Il segreto d'ufficio e la non divulgazione dei dati sensibili (sanitari, sessuali, politici, religiosi) è un obbligo per tutta la struttura organizzativa ed impegna tutti gli operatori ed i soggetti a cui è affidata la gestione dei servizi.

Ad ogni persona ospitata deve essere garantita pienamente la propria dignità personale a prescindere dal suo stato di salute. Ad ognuno deve essere assicurata la riservatezza, e il rispetto del pudore.

Tutti gli ospiti sono uguali, non sono ammessi trattamenti differenziati dovuti allo stato economico, alle convinzioni religiose - filosofiche o politiche. Ad ognuno deve essere garantita la stessa opportunità assistenziale e di vita all'interno della Casa. Ad ognuno è garantito il diritto all'assistenza spirituale, derivante dalle proprie convinzioni religiose.

## **3. TRASPARENZA** **(Diritto di Accesso, Atti Pubblici e Informazione)**

La casa di Riposo, nell'espletamento della sua attività, garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa, attraverso la possibilità di visionare i documenti o di averne copia, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di accesso agli atti, ed anche attraverso la chiarezza e la tempestività dell'informazione richiesta.

## **4. AMMISSIONE** **Come accedere alla Casa di Riposo**

L'accesso dell'utente nella Casa di Riposo comunale "Cav. Sebastiano Perugino", essendo quest'ultima, alla data di redazione del presente regolamento, una struttura socio-assistenziale appartenente all'Ambito Territoriale di Lamezia Terme provvisoriamente accreditata, può avvenire solo dopo la presa in carico dello stesso utente da parte del Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito. A tal fine l'utente presenta la richiesta di presa in carico e, se in possesso di un ISEE e degli altri requisiti che consentono la richiesta di integrazione retta da parte dell'Ente pubblico, anche di ammissione all'integrazione della retta, al comune di Curinga che la trasmette all'Ufficio di Piano presso il Comune capo Ambito.

Tale richiesta alternativamente può essere anche presentata direttamente all'Ufficio di Piano al seguente indirizzo PEC: protocollo@pec.comunelameziaterme.it, e, per conoscenza, al comune di Curinga.

La richiesta dev'essere redatta obbligatoriamente su apposito modulo reperibile presso i servizi sociali del comune o scaricabile dal sito web dell'Ente o del comune capo ambito (Lamezia Terme) e indirizzata all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Lamezia Terme. La stessa può essere presentata dall'utente in qualità di diretto interessato, o, se non coinvolgibile, anche a mezzo di persona allo stesso legata da vincoli di parentela o affinità o, infine, su richiesta dei servizi territoriali nel caso in cui la persona sia priva di familiari di riferimento.

4. La richiesta di ammissione alla struttura dev'essere corredata dalla seguente documentazione:

### **Documentazione sanitaria**

- Relazione redatta dal medico curante dell'assistito o da altro specialista afferente struttura pubblica descrittiva della situazione sanitaria (tale relazione dovrà attestare il grado di autosufficienza del richiedente, nonché l'assenza o il grado di eventuali patologie fisiche e/o psichiche che possano influire sulla vita di relazione quali malattie infettive, etilismo, nonché l'assenza o il grado di eventuali disturbi che necessitano di terapie di carattere ospedaliero o comunque di assistenza medica continuativa) e scheda socio-sanitaria comprendente anche le eventuali terapie in atto;
- Copie dei verbali di riconoscimento invalidità/handicap, se presenti;

#### **Documentazione economica**

- ISEE comprensivo di DSU in corso di validità dell'interessato riferito al nucleo familiare di appartenenza;
- Cedolino di pensione e modello Obis - M;

#### **Documentazione anagrafica**

- documento di riconoscimento del richiedente e di altro soggetto che interviene per lo stesso e copia del codice fiscale e della tessera sanitaria del richiedente;

#### **Ulteriore documentazione**

- documentazione relativa alla situazione socio-familiare del richiedente, se presente;
- altra documentazione ritenuta utile;

L'Ufficio dei servizi sociali del comune di Curinga utilizza strumenti di comunicazione diretti a fornire adeguata informazione riguardante le condizioni e le modalità di ingresso e di permanenza nella struttura, con l'obiettivo di perseguire la qualità del rapporto con il cittadino anche nella fase di accesso al servizio.

L'informazione preventiva è rivolta anche agli operatori della rete dei servizi sociali sul territorio, in modo da rendere note le condizioni e le modalità di ingresso agli eventuali richiedenti non residenti a Curinga.

I familiari, gli anziani ed i servizi sociali che intendono fare la domanda di ammissione possono chiedere preventivamente di visitare la struttura, previo appuntamento con il coordinatore.

La visita sarà guidata da un operatore della Casa di Riposo in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti.

## **5. I SERVIZI NELLA CASA DI RIPOSO**

La Casa di Riposo accoglie anziani che devono aver compiuto il sessantacinquesimo anno d'età. Agli ospiti vengono fornite, assistenza medica di base, prestazioni assistenziali, educative ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

Il servizio di ristorazione applica un menù predisposto secondo le tabelle dietetiche approvate dal competente servizio Sanitario Locale.

Al bisogno vengono forniti menù personalizzati per diverse necessità dietetiche (ipocalorico, dieta liquida, iposodico, per sindrome dislipidica ecc.).

Durante il pomeriggio vengono servite bevande calde o fredde e piccoli spuntini (fette biscottate, biscotti, yogurt). Pur cercando di prevedere orari che tengono conto delle esigenze individuali (orario flessibile),

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione	Ore 8,00
Pranzo	Ore 12.00
Merenda	Ore 16:00
Cena	Ore 18.00

Gli orari indicati sono da intendersi come orari di inizio della somministrazione, che avviene nel rispetto delle esigenze e dei tempi di vita degli anziani. Tali orari potranno essere modificati in relazione alla stagionalità, vale a dire con orari anticipati in inverno e posticipati in estate.

Il menù sarà presentato con cadenza settimanale e privilegerà l'utilizzo di frutta e verdure fresche e di stagione e di carne e pesce freschi. Lo stesso dovrà prevedere sempre una scelta di primi, di secondi e contorni. La domenica e i giorni di festa, verrà garantito un pranzo speciale che rispetti il menù tradizionale legato alla ricorrenza. La preparazione e il confezionamento dei pasti devono avvenire nella cucina della struttura comunale. I pasti dovranno essere consumati nella sala mensa, dove ogni ospite potrà liberamente scegliere il proprio posto.

È comunque sempre garantito il servizio di distribuzione del vitto con trasporto delle pietanze e ritiro delle stoviglie sporche, ad ospiti impossibilitati a lasciare la stanza per motivi di salute.

### **Servizio telefonate**

I familiari possono comunicare telefonicamente con gli operatori o i propri congiunti in determinazioni e si invitano i familiari degli ospiti tuttavia a limitare le telefonate a situazioni di effettiva necessità in modo da non interrompere il normale svolgimento delle attività, mentre, gli ospiti della casa potranno contattare i familiari ogni qualvolta ne ravvisano la necessità.

### **Servizio di assistenza medica**

Nelle strutture per autosufficienti, come la Casa di riposo di cui trattasi, gli ospiti sono assistiti dal medico di medicina generale, chiamato quando necessario (come avviene per gli anziani che vivono a casa propria). Compito principale del medico è valutare lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, le visite, gli esami diagnostici, la terapia farmacologica. Integra i dati sulle condizioni di salute e relativo trattamento, con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale per creare, insieme alle altre figure professionali, un piano d'intervento individualizzato.

### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

La biancheria viene lavata all'interno della struttura. I cambi della biancheria vengono effettuati costantemente per garantire la pulizia e l'igiene.

All'interno della struttura il servizio di lavanderia e guardaroba assume particolare importanza al pari degli altri servizi di natura alberghiera che contribuiscono a salvaguardare la dignità ed il rispetto delle esigenze delle persone anziane.

Il servizio è svolto all'interno e prevede in generale le funzioni di lavaggio, stiratura, mantenimento e cura dell'abbigliamento, della biancheria personale degli ospiti e della biancheria da letto (eccetto coperte, copriletti e, all'occorrenza, cuscini per i quali è previsto il ricorso ad una lavanderia esterna).

Il servizio comprende:

- ritiro della biancheria personale sporca con contestuale registrazione dei capi;

- consegna a ciascuno degli ospiti della biancheria personale pulita;
- Numerazione di tutti i capi degli ospiti.

Il servizio comprende, altresì, piccoli lavoretti di rammendo e cucitura, quando necessario o adattamento a condizioni di disabilità al fine di favorire al massimo la condizione di dignità della persona.

### **Servizi complementari**

Oltre ai servizi socio- assistenziali rivolti alla persona anziana, nella Casa di Riposo "Cav. Sebastiano Perugino" vengono garantiti alcuni servizi complementari di fondamentale importanza per l'erogazione del servizio complessivamente inteso e per il funzionamento della struttura come ad esempio:

- Servizio di segreteria;
- Servizio di pulizia e di monitoraggio degli infestanti;
- Servizio giardinaggio e decoro degli spazi all'aperto;

Servizio di assistenza religiosa: nella cappella della Casa di Riposo, sabato pomeriggio, viene celebrata la S. Messa e, per gli ospiti che ne faranno richiesta, viene garantito un servizio di assistenza religiosa rispettando il credo di ognuno di essi. Durante l'anno inoltre, vengono organizzate manifestazioni religiose.

### **Servizio cure estetiche (parrucchiere-barbiere, manicure-pedicure)**

Agli ospiti della struttura, verranno assicurate le prestazioni di base di parrucchiere - barbiere oltre al servizio estetico di manicure e pedicure su richiesta dell'ospite o del familiare.

### **Orari di visita**

Gli ospiti del centro anziani possono ricevere le visite dei familiari e dei conoscenti negli orari e negli spazi resi noti dal coordinatore della struttura mediante affissione nei luoghi di soggiorno. Eventuali deroghe sono concesse dal coordinatore della struttura in casi eccezionali.

## **6. LA VITA NELLA CASA DI RIPOSO**

### **La Giornata Tipo**

Risulta abbastanza difficile descrivere l'articolazione e lo svolgimento di una giornata standard all'interno della Casa di riposo in quanto l'organizzazione si modifica e si adatta nel tempo in funzione delle diverse problematiche ed esigenze che presenta l'utenza inserita.

E' invece senz'altro utile ed importante evidenziare quali sono i principi a quali ci siamo ispirati per definire gli orari di vita all'interno del servizio e di conseguenza tracciare l'organizzazione del lavoro. La giornata è strutturata il più possibile secondo ritmi tradizionali di vita e consoni allo stile e alle abitudini dell'anziano e non si conforma ad orari di tipo ospedaliero.

La giornata ha inizio generalmente intorno alle ore 07.00, rispettando il più possibile il risveglio naturale degli anziani, e tenendo conto delle loro preferenze e condizioni, non è infatti inusuale che un anziano che abbia trascorso una notte agitata, venga lasciato riposare e gli venga servita la colazione al risveglio a metà mattinata. Ogni mattina viene effettuata l'igiene completa, mentre il bagno, che viene fatto al mattino o al pomeriggio, è previsto con cadenza settimanale



ed ogni qualvolta lo richiedano le condizioni dell'anziano.

Generalmente entro le ore 8,00 è prevista la colazione.

Il pranzo viene servito tra le ore 12.00 e le ore 13.00. Dopo pranzo gli ospiti che lo gradiscono o lo necessitano vengono riaccompagnati a letto e rialzati a metà pomeriggio, oppure, partecipano alle attività ricreative comuni mentre la cena verrà servita tra le ore 18.00 e le ore 19.00. Agli anziani durante i suddetti momenti viene garantito l'accompagnamento, l'ausilio, e la sorveglianza.

Alla sera l'accompagnamento a letto viene di norma effettuato entro le ore 21.00 eccettuate specifiche esigenze individuali.

Durante la notte il personale indicato sorveglia e presta la specifica assistenza richiesta e programmata.

### **Gli spazi personali**

Al momento dell'ingresso viene assegnato dalla direzione un posto in camera.

Con l'autorizzazione del coordinatore della struttura, ciascun ospite può arredare la stanza con quadri e fotografie e piccoli arredi di proprietà personale per rendere confortevole la propria stanza e gradevole la permanenza nella struttura.

## **7. RETTE**

La determinazione della retta di ammissione alla Casa di Riposo avviene secondo quanto meglio specificato nell'allegato 1 alla D.G.R. della Regione Calabria n.499 del 26/09/2023 al quale espressamente si rimanda. Nel documento, che sostituisce l'allegato 1 di cui alla DGR 735/2022 e s.m.i., vengono rideterminate, per tutti i servizi sociali, l'importo delle rette, l'importo dei servizi, le modalità di determinazione della compartecipazione degli utenti e le disposizioni in merito all'ISEE, in vigore.

La retta sarà corrisposta mensilmente ed anticipatamente.

La retta ha decorrenza dall'ingresso nella struttura; non è rimborsabile e dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea, salvo le eccezioni previste nel presente articolo.

All'ospite è consentito di assentarsi dalla Casa di Riposo, previa comunicazione scritta alla struttura, un mese all'anno, da intendersi come giorni 30 (trenta) consecutivi. In tale ipotesi, l'ospite è tenuto a versare solamente il 50% della retta dovuta.

In caso di assenza per motivi di salute è prevista la riduzione temporanea della retta, in percentuale pari al 50%, a decorrere dal 1° giorno di assenza continuativa e sino al rientro dell'ospite.

Durante le assenze dalla struttura per motivi personali o ricoveri in ospedale non verrà garantita all'ospite nessuna prestazione.

La struttura, in caso di necessità, si riserva la possibilità di procedere alle dimissioni dell'ospite che rimanga assente dall'istituto per un periodo superiore ai sei mesi. Tale decisione dovrà essere comunicata ai servizi sociali del comune ed al Servizio Sociale Professionale dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito.

L'anziano ammesso nella Casa di Riposo deve versare la retta mensilmente, nei modi concordati e previsti nella domanda di ammissione.

La retta è onnicomprensiva per tutti i servizi illustrati da questa Carta dei Servizi.

I farmaci a pagamento e le prestazioni extra quali visite mediche specialistiche, eventuali ausili, attività di riabilitazione, servizio di trasporto per visite specialistiche esterne ,

accompagnatore per visite esterne, attivazione pratiche piani terapeutici per farmaci e/o ausili , sono a carico dell'ospite o della famiglia.

## **8. LA PARTECIPAZIONE**

Il rapporto con le associazioni è aperto, il volontariato costituisce un interlocutore importante, i volontari generalmente offrono sostegno e compagnia, svolgono attività di ricreazione e socializzazione.

## **9. RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI**

L'obiettivo è quello di rendere la permanenza dell'ospite nella struttura residenziale la più serena e confortevole possibile, perciò è fondamentale conoscere il grado di soddisfazione degli ospiti in relazione al servizio erogato. Infatti almeno una volta all'anno l'Ente gestore effettuerà un'indagine sul gradimento del servizio sia degli ospiti che dei familiari mediante la somministrazione di un questionario.

## **10. TUTELA DELLA PRIVACY**

La struttura - in ottemperanza al D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come di recente modificato con D. Lgs. n. 101 del 2018, adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

## **11. NORME DI COMPORTAMENTO**

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Gli utenti della casa di riposo sono tenuti ad osservare le norme di convivenza ed i divieti meglio specificati nel regolamento di funzionamento della struttura.

## **12. RECLAMI O SUGGERIMENTI**

L'ospite e/o familiare che intende segnalare inadempienze da parte della struttura, può farlo rivolgendosi al coordinatore del servizio o direttamente al Comune che sarà ben preposto ad accettare suggerimenti, stimoli o proposte volti a migliorare la qualità dei servizi offerti.

## **13. DISPOSIZIONI VARIE**

Una copia della presente Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli anziani che sono ammessi alla Casa di Riposo e a tutti coloro che la richiedono.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi si rinvia al regolamento di

funzionamento della casa di riposo ed alle normativa vigente.

**Recapiti utili**

Responsabile Servizio Francesco Gugliotta 0968 739319

Coordinatore del Servizio Sig. Fernando Davoli 340 4695627