

CARTA DEI SERVIZI

Residenza per Anziani “TORRE DEL MORO”

Città Sant’Angelo (Pe)

Casa di Riposo per anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti

La carta dei servizi è il documento con il quale la residenza “Torre del Moro” presenta i servizi resi ai propri ospiti e le modalità di fruizione degli stessi.

Il presente documento deve ritenersi flessibile e suscettibile di modifiche in base alla normativa regionale di riferimento e all’evoluzione del contesto socio-assistenziale.

E’ dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti ed Aziende ad attivare un’efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e., al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l’utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è alla base di un circolo fra offerta e domanda di servizi, si apre così un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell’interesse delle reciproche parti.

Al medico di base dell’ospite compete la responsabilità terapeutica

La Residenza non può adottare misure coercitive e limitanti della libertà personale dell’ospite, pertanto l’ ‘allontanamento spontaneo , cadute accidentali, lesioni volontarie o involontarie , improprio uso di attrezzature ed impianti non comportano alcuna responsabilità della struttura.

Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di se alcuni oggetti di valore o denaro eccedenti le normali necessità, in quanto la struttura non se ne assume responsabilità.

Indice:

1. Presentazione
2. Chi siamo
3. I nostri valori
4. Chi ospitiamo
5. La struttura

6. Servizi
7. Struttura di coordinamento e personale in servizio
8. Suggerimenti, reclami e valutazione dei servizi offerti

1) PRESENTAZIONE

In un ex Albergo, nasce la residenza “Torre del Moro” la casa di riposo per anziani che offre il calore familiare di un tempo con tutti i comfort di oggi.

Ubicata in una splendida posizione panoramica e circondata da ampio parco verde, la Residenza Torre del Moro è l’ambiente adatto per chi è alla ricerca di tranquillità e contemporaneamente di sana e piacevole compagnia.

La struttura ha subito molteplici interventi sia di ristrutturazione che di ammodernamento, abbattendo barriere architettoniche e rendendo funzionali, piacevoli ed accoglienti gli ambienti sia interni che esterni.

L’aria pura, l’ambiente rasserenante, le varie attività ricreative e la professionalità dei responsabili assicurano una piacevole accoglienza e permanenza.

2) CHI SIAMO

La Residenza per Anziani “Torre del Moro” adotta e condivide il Codice Etico della Cooperativa Eta Beta, in cui si definisce il quadro dei valori , dei diritti e dei doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il principale obiettivo che la Residenza si propone di favorire è la qualità di vita della persona assistita e della sua famiglia mediante la costruzione di un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproca

La nostra missione è di proporre soluzioni adeguate alle esigenze e alle scelte dei nostri ospiti e delle loro famiglie.

Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione. L’impegno costante del personale della Residenza Torre del Moro , che lavora con entusiasmo e competenza, garantisce agli anziani un contesto a misura dei loro sentimenti e necessità facendo sentire ogni ospite come a casa propria regalando calore umano e la reale attenzione alle esigenze individuali.

Il sorriso e il clima familiare rappresentano il tratto caratteristico del soggiorno a Torre del Moro .

3) I NOSTRI VALORI

I valori di riferimento sono:

CENTRALITA' DELLA PERSONA

Viene tutelata la qualità della vita, della salute e l'importanza del ruolo sociale della Persona assistita. Con interventi , mirati e personalizzati, di tipo sanitario, assistenziale e riabilitativo attraverso l'elaborazione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale).

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Sono riconosciuti i diritti inviolabili della persona. Il servizio è erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Senza distinzione di sesso, razza, lingua , religione o ideologia politica di appartenenza. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutte le persone assistite indistintamente.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

La struttura, si propone come una valida risorsa per i cittadini e le famiglie, spesso gravate dal carico emotivo ed assistenziale dei familiari più anziani.

Ubicata in una splendida posizione panoramica, sorge su una ridente collina di Città Sant'Angelo ben collegata al centro urbano si colloca in una zona tranquilla e residenziale circondata dal verde e da una rigogliosa pineta.

Dispone di n.28 posti letto (n.13 stanze doppie, 2 stanze singole) e ospita, per soggiorni temporanei, prolungati o periodi di vacanza persone anziane prevalentemente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.

La struttura accoglie anziani che per ragioni di salute o per motivi familiari non possono più risiedere presso il proprio domicilio, si prende cura dei suoi ospiti non solo erogando servizi ma rendendo piacevole il loro soggiorno.

E' l 'ambiente adatto per chi è alla ricerca di tranquillità e contemporaneamente di sana e piacevole compagnia , conferendo centrale importanza alla relazione che può

instaurarsi tanto nel gruppo dei pazienti ,quanto tra i pazienti e il personale che opera all'interno della Residenza per anziani .

4) CHI OSPITIAMO

La Residenza “Torre del Moro” è una residenza privata che ospita anziani autosufficienti o parzialmente tali, ai quali offre servizi assistenziali finalizzati al miglioramento dello stato di salute, alla stimolazione e al mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, dell'ospite al fine di ottenere un recupero sia funzionale che psicologico ampliando e migliorando livelli di benessere, dignità e qualità di vita degli anziani ospitati.

La Residenza “Torre del Moro” offre ospitalità residenziale o anche temporanea; l'ospite , in accordo con la direzione, può tranquillamente decidere la durata del soggiorno presso la struttura senza nessun vincolo temporale.

La Residenza “Torre del Moro” favorisce il mantenimento di rapporti degli ospiti con famigliari, amici e conoscenti, e più in generale, con il contesto sociale e culturale locale. A tal proposito vengono periodicamente organizzati eventi che vedono coinvolti enti locali, religiosi , scolastici...

5) LA STRUTTURA

La struttura ha una superficie totale di oltre 1200 mq coperti suddivisi in cinque piani.

Al piano terra sono collocati tutti i servizi e le aree comuni (cucina, sala pranzo, sala lettura, amministrazione, sale ricreative, sala relax, salone cura della persona sale polivalenti ,palestra ecc.).

Al primo piano, collegato con ascensore vi sono le ampie camere, singole o doppie, dotate di riscaldamento e aria condizionata, servizi igienici interni, tv, wi-fi. Ogni piano ha angoli relax a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari.

Negli ulteriori tre piano si possono trovare gli uffici amministrativi e locali riservati al personale.

ESTERNO:

PARCO

La Residenza “Torre del Moro” è circondata da un ampio parco verde di 6.000 mq con facile accesso e calpestio. All’interno del parco attrezzato, vengono svolte varie attività, dalle semplici passeggiate, all’orto-terapia, ginnastica.

INTERNO:

SALA RISTORANTE

I pasti vengono accuratamente serviti in ampia e luminosa sala da pranzo con accesso diretto al parco .

Il servizio di lavanderia e sanificazione della biancheria da tavola è affidato ad una Azienda esterna specializzata.

CUCINA

La Residenza “Torre del Moro” dispone di una attrezzatissima cucina interna, ove quotidianamente vengono preparati, nel rispetto di tutte le misure igienico-sanitarie previste, deliziosi pasti utilizzando solo materie prime di primissima qualità. La cuoca delizia i suoi ospiti con possibilità di menù personalizzati.

Il menù giornaliero è predisposto dal servizio dietologico ed è reso noto agli ospiti mediante affissione in spazi appositamente predisposti.

Di regola i pasti devono essere consumati nelle sale da pranzo.

In particolari occasioni, eccezionalmente su prenotazione, si può consumare il pasto in compagnia del proprio caro.

AREE COMUNI

La Residenza “Torre del Moro”, sia all’interno che all’esterno, di spazi comuni, zone relax ove gli ospiti insieme ai propri familiari ed altri anziani, possono trascorrere momenti conviviali.

(sala pranzo, sala lettura ,amministrazione, sale ricreative, angolo cinema, sala relax, angolo per la cura della persona (barbiere ,parrucchiera ,podologo), sale polivalenti, palestra, ecc.)

CAMERE

La struttura dispone di ampie e luminose camere, singole o doppie, arredate in elegante e moderno stile alberghiero con aria condizionata, tv, wi-fi ed ogni comfort, bagno interno realizzato ed organizzato secondo le normative vigenti. Le stanze sono dotate di tutte le misure di sicurezza e protezione per l'ospite, chiamate di emergenza, letti a tre snodi con protezioni anticaduta.

La struttura mette a disposizione dell'ospite corredi per letto e bagno e provvede, attraverso ditta esterna specializzata, al lavaggio e sanificazione degli stessi.

Le operazioni di pulizia e sanificazione dei locali vengono eseguite quotidianamente da personale interno secondo protocolli stabiliti. Tutti i prodotti utilizzati rispettano le vigenti norme.

L'arredamento personale della stanza è consentito nel rispetto del compagno di stanza come pure della sicurezza e dell'igiene. Per l'accesso alle stanze da parte dei familiari è necessario rivolgersi al personale di assistenza o alla responsabile, per la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

6. SERVIZI

La Residenza "Torre del Moro" offre ai suoi ospiti servizi socio- assistenziali finalizzati al miglioramento dello stato di salute, alla stimolazione e mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, dell'ospite al fine di ottenere un recupero sia funzionale che psicologico, che consenta, di ampliare e migliorare i livelli di benessere e della qualità di vita degli anziani ospitati.

Compresi nella retta:

- Assistenza diurna e notturna
- Assistenza alla persona, cura ed igiene dell'ospite
- Servizio alberghiero
- Servizio medico di base
- Servizio di approvvigionamento prodotti farmaceutici e presidi sanitari
- Servizio ristorazione personalizzato (Con cucina interna)
- Servizio di animazione a carattere ricreativo e culturale, di socializzazione e di terapia occupazionale (attività interne ed esterne)
- Servizi amministrativi

- Servizio sociale professionale
- L'assistenza religiosa
- Servizio guardaroba stagionale

A pagamento:

- Visite mediche specialistiche Eventuali farmaci e/o ausili a pagamento
- Attività di riabilitazione
- Parrucchiera / Barbiere Podologo
- lavaggio della biancheria personale
- prelievi ematici a domicilio servizio di trasporto per visite specialistiche esterne
- Accompagnatore per visite esterne
- Attivazione pratiche piani terapeutici per farmaci e/o ausili

7. STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PERSONALE IN SERVIZIO

Area del coordinamento operativo: garantito dal Coordinatore Responsabile di Struttura, è responsabile del coordinamento complessivo dei servizi erogati all'interno della struttura.

Presso la Residenza " Torre del Moro" prestano inoltre servizio le seguenti figure professionali:

Operatori Socio Sanitari

Infermiere

Terapista della riabilitazione

Terapista Occupazionale

Ausiliari addetti ai servizi generali (pulizia, lavanderia)

Cuoco

8. FUNZIONAMENTO

SUGGERIMENTI, RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

In ogni caso la Residenza garantisce:

- La piena informazione sulla erogazione della prestazione e dei servizi;
- Imparzialità;
- Monitoraggio continuo dei servizi;
- Accettazione di pareri e/o giudizi sul livello dell'offerta complessiva;

Il rispetto della riservatezza dei dati personali nei termini previsti dalla Normativa in vigore (T.U. Privacy-D.Lgs. 196/2003e s.m.i.)

Reclami da parte degli utenti, o dei loro familiari, per eventuali inadempienze contrattuali da parte della Residenza, potranno essere comunicati per iscritto alla responsabile della struttura.

La Direzione si impegna a fornire riscontro a tali comunicazioni entro 10 giorni.

Inoltre, una volta all'anno, viene proposto un Questionario di Soddisfazione del Servizio i cui risultati, elaborati dalla sede centrale, vengono poi esposti nelle apposite bacheche e commentati in una riunione della Direzione con i familiari.

I dati relativi alla salute della Persona sono oggetto di comunicazione al personale interno. Vengono inoltre comunicati alle competenti autorità (Regione, Azienda ULSS e Comune) nonché alle ditte che prestano il proprio servizio all'interno della struttura ai fini amministrativi, di cura e di assistenza n riferimento alle proprie competenze.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy.

Responsabile del trattamento della banca dati è il Direttore.