

Carta dei servizi della casa di riposo per anziani

“Villa della Provvidenza”

Premessa:

Questo documento ha lo scopo di far conoscere alla Comunità le caratteristiche strutturali ed organizzative dell’Ente, i servizi che esso propone e le tariffe ad essi correlate.

È uno strumento messo a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per saper leggere il funzionamento dell’organizzazione e conoscerne così anche i “riferimenti”.

Il servizio per realizzarsi con completezza, necessita non soltanto dell’impegno e della professionalità di quanti vi operano all’interno, ma anche dell’attenzione e della partecipazione di chi ne vive all’esterno.

La gioia di vivere insieme toglie la solitudine nel cuore. La gentilezza è il profumo della bontà, essa ti appiana il cammino della vita e ti circonda di tanta felicità(Madre Superiora).

I Presidenti

Cenni storici:

La struttura sita in Olevano Romano è nata grazie alla volontà e alle opere, che Don Umberto Carletti (il Parroco di S. Rocco) e le suore, realizzarono nel dopo guerra.

In un primo tempo la struttura accoglieva ospiti di diversa fascia d’età offrendo loro alloggio e pasti durante il giorno; fù istituita all’interno una scuola materna, le orfanelle ed in fine una residenza per persone della terza età. La Rosati (una sig. di Olevano) che con tre o quattro giovani donne si occupavano nell’educazione delle fanciulle, chiese a M. Elena Bettini di mandare una suora patentata, che facesse scuola alle giovani fanciulle, da superiora e nello stesso tempo da maestra alle compagne che volevano entrare a far parte della divina provvidenza.

Suor Maria Saveria Pozzi fu mandata come superiora.

La Rosati e la sua compagna, l'otto settembre vestirono l'abito delle Figlie della Divina Provvidenza.

I servizi che la struttura erogava non erano che offerti dall'Istituzione

"Suore figlie della Divina Provvidenza", che tuttora

svolgono un ruolo spirituale offrendo la loro conoscenza d'umiltà e di vita.

La struttura ha sempre accolto ospiti con serenità ed ospitalità, è nostro dovere seguire quei passi una volta incominciati.

Finalità:

Il Centro Residenziale per Anziani "Villa della Provvidenza" offre un servizio integrato per rispondere ai bisogni degli anziani e delle persone con necessità assistenziali di tipo geriatrico, perseguendo il mantenimento delle autonomie e garantendo un servizio flessibile e personalizzato.

Modalità di accesso:

Per essere accolti nel Centro Residenziale è necessario inoltrare domanda anche in forma libera all'Ente, presentandosi personalmente o, nell'impossibilità di farlo, inviando i propri familiari per un colloquio informativo con il Presidente.

L'esame delle domande segue poi due iter diversificati, a seconda della situazione psico-fisicosociale del richiedente.

Nel caso di persone AUTOSUFFICIENTI, di norma le domande vengono esaminate d'ufficio ed organizzate in una graduatoria temporale (basata cioè sulla data di presentazione della domanda).

Per situazioni di particolare urgenza si ricorre invece alla prassi adottata per le persone non del tutto auto sufficienti.

Nel caso di persone NON DEL TUTTO AUTO SUFFICIENTI le domande vengono valutate dall'U.V. (unità di valutazione), composta dai Presidenti, un Medico di Medicina Generale e dalla caposala degli infermieri del centro residenziale.

L'Unità di Valutazione analizza i bisogni espressi dall'utente e dai suoi familiari, proponendo poi la risposta più corretta a soddisfare i bisogni del richiedente e formulando inoltre una graduatoria di accesso al Centro Residenziale.

Questo incontro preventivo permette di conoscere e farsi conoscere, verificarne il consenso all'entrata in struttura e rilevare le notizie su gusti, abitudini, ecc., necessarie non solo ad organizzare un'assistenza individualizzata, ma utili anche ad attivare le strategie più adeguate all'accoglienza di una persona.

Documentazione da produrre al momento dell'entrata:

1. CERTIFICATO DI STATO DI FAMIGLIA - in carta semplice
2. CARTA D'IDENTITÀ - valida e autentica
3. CODICE FISCALE - autentico
4. TESSERA SANITARIA ED EVENTUALE ESENZIONE TICKET - autentici
5. CERTIFICATO MEDICO ATTESTANTE LE CONDIZIONI FISICHE DELL'UTENTE (compreso l'essere esente da malattie infettive), ED EVENTUALE DOCUMENTAZIONE SANITARIA IMPORTANTE
6. FOTOCOPIA CERTIFICAZIONE INVALIDITÀ CIVILE (GIÀ ACCERTATA E, SE IN CORSO DI ACCERTAMENTO, FOTOCOPIA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA DOMANDA)
7. FOTOCOPIA DEL CERTIFICATO riguardante L'ACCOMPAGNO (GIÀ ACCERTATO E, SE IN CORSO DI ACCERTAMENTO, FOTOCOPIA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA DOMANDA)
8. IMPEGNATIVA DI SPESA (che è sostanzialmente il contratto che l'Utente stipula con l'Ente, impegnando se stesso, un familiare o una persona di fiducia, ad un corrispettivo economico in cambio di una serie di servizi)
9. CERTIFICATO ELETTORALE
10. NUMERO TELEFONICO del rappresentante
11. LIBRETTO SANITARIO CON DELEGA PER L'EVENTUALE CAMBIO DEL MEDICO

Applicazione delle leggi (sulla sicurezza, sulla privacy, ecc.):

L'Ente assicura l'applicazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro nonché l'applicazione delle norme antincendio (es. segnaletica per uscita di sicurezza, estintori, ecc.).

Provvede inoltre a far rispettare quanto stabilito dalla legge sulla privacy (es. i dati personali di chi viene a contatto con la struttura saranno trattati ai sensi di legge, i colloqui con ospiti, familiari, ecc., avverranno in stanza a porte chiuse, ecc.).

Oggetti di valore

L'Ospite che entra in Casa di Riposo con oggetti di valore o denaro ne è responsabile in prima persona, in quanto l'Ente non risponde per il loro furto o smarrimento.

Uscite degli Ospiti

L'Ospite può essere accompagnato all'esterno della struttura solamente dal rappresentante o da parenti già conosciuti in precedenza, previa comunicazione telefonica. In oltre è necessario comunicare se l'ospite torna in struttura per l'orario dei pasti, il rientro è consentito fino alle ore 20:00.

Orari di visita

La Casa di Riposo "Villa della Provvidenza", per non limitare Ospiti e Parenti, non pone nessun orario di visita, ricordando però il rispetto della privacy: come il pranzo, la cena e il riposo pomeridiano e notturno.

Matt: 11:00/12:00 Pom: 16:00/18:30

Servizi del nucleo:

I servizi che il Centro Residenziale offre sono organizzati in modo tale da rispondere alle esigenze di persone che, per età e/o per motivi di salute, hanno bisogno di essere aiutate, tutelate, accudite, sostenute e interessate, sia per alcune ore del giorno sia per tutto l'arco della giornata.

Gli spazi di vita sono organizzati in nuclei autonomi nei loro servizi principali (sala da pranzo, soggiorno, cappella, bagni, camere, ampi terrazzamenti ed il favoloso ed ampio parco, ecc.).

Servizio residenziale:

Servizio alberghiero

A seconda delle caratteristiche psicofisiche dell'Ospite (e quindi delle sue necessità assistenziali), sono disponibili stanze da due posti letto, (massimo 12 posti nel 1°nucleo e 6 nel 2°), con letti separati in arie ben divise per far sì che ogni ospite goda della propria privacy, che possono essere personalizzate (compatibilmente con gli spazi disponibili) anche con suppellettili portate da casa; un servizio igienico ogni due posti letto.

L'igiene di letti, armadi, servizi e aree comuni viene effettuata da apposito personale.

La biancheria "di camera" è fornita dal Centro.

Il servizio di ristorazione viene gestito dalla cucina interna e con cuoca specializzata con Attestato H.A.C.C.P. richiesto dalla legge.

Servizio assistenziale e di cura della persona

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali.

È un servizio svolto da operatori addetti all'assistenza e varia nella specificità delle prestazioni a seconda delle necessità individuali, comprendendo cioè interventi di igiene personale in vari momenti della giornata (per persone non del tutto autosufficienti), interventi quotidiani di sostegno (per il vestire, l'assunzione di ausili per l'incontinenza, l'assunzione di farmaci ecc.), interventi settimanali (per es. il bagno, la manicure ecc.).

Le modalità di svolgimento di tali attività vengono valutate attentamente, al fine di non togliere all'ospite quella residualità, anche minima, di autonomia che può esprimere. In quest'ottica tutte le persone, vengono alzate al mattino e coinvolte nei loro specifici programmi terapeutici.

Assistenza medica da parte di un Dottore di Medicina Generale, presente in struttura tre volte al mese ed impegnando se stesso a presentarsi ad ogni nostra necessità.

L'assistente sociale del comune di Olevano, offre un servizio socio-assistenziale, per ogni singolo ospite della residenza, formulando domande e risposte, che verranno raccolte in un registro ed analizzate per poter capire la situazione sociale e i complessi che ogni ospite può nascondere.

Servizio educativo ed animativo

Il servizio viene garantito dalla presenza dell' infermiere del Centro Residenziale e dalla presenza delle suore all'interno della struttura; ha l'obiettivo di favorire la socializzazione e l'integrazione dell'ospite con il nuovo ambiente di vita, di promuovere e mantenere occasioni di incontro con la realtà esterna, di aumentare nelle persone la consapevolezza dei propri bisogni e dei propri desideri, valorizzandone risorse ed esperienze, al fine di dare contenuti positivi anche ad una vita comunitaria spesso accettata come soluzione inevitabile, così da stimolare l'assunzione di ruoli nuovi ma non per questo meno sereni e gratificanti di un tempo.

Servizio Religioso

La Santa Messa che viene celebrata all'interno della struttura, nella cappella adiacente il refettorio, è a disposizione degli ospiti, grazie al Cappellano delle Suore ed organizzata dalle Suore che operano nella gestione della stessa.

- Santa Messa pomeridiana
- Santo Rosario
- Assistenza morale e spirituale
- Momenti di fraternità a cura dei gruppi parrocchiali ed ass. Cattoliche presenti nel territorio
- La comunità religiosa presente nella struttura, vive due momenti di grande festa in comunione con gli ospiti e le parrocchie:
 - a- Festa della Madre della Divina Provvidenza, il terzo sabato di Novembre, "Titolare della Congregazione"
 - b- San Giuseppe 19 Marzo Patrono della Comunità

Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico

Vi operano i presidenti, svolgendo una duplice attività:

verso l'esterno (informazioni all'utenza - su procedure e modalità di accesso - e sull'utenza - con la raccolta di informazioni, colloqui con familiari, partecipazione all'U.V.)

Verso l'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della domanda, trasmissione informazioni raccolte sull'Ospite all'Unità Operativa interna), con particolare attenzione al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi.

Funzione peculiare di tale servizio è quella dell'accoglienza, che mira ad instaurare con l'Ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni, aiutandolo infine a risolvere i problemi inerenti l'organizzazione della struttura, ed educandolo ad un corretto utilizzo dei vari servizi.

Comitato Ospiti e Familiari

L'Ente garantisce e favorisce la rappresentanza degli Ospiti e dei loro Familiari all'interno del Centro, come stabilito dallo Statuto approvato il 26.02.2001. Tale rappresentanza è espressa da un Comitato Direttivo Familiari ed Ospiti che collabora con l'Ente per il raggiungimento dei fini istituzionali, fornendo osservazioni atte a migliorare la gestione dei servizi e verificandone i risultati attesi, mantenendo inoltre i rapporti con Enti Locali, Associazioni o persone che a titolo professionale e di volontariato sono impegnate nella promozione di attività a favore dell'Anziano.

La Tutela

Il Centro Residenziale per Anziani "Villa della Provvidenza" garantisce la tutela degli ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano impedito o limitato il diritto alle prestazioni.

L'ospite o suo rappresentante può inoltrare le segnalazioni presentando, direttamente all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico, le proprie osservazioni, previa compilazione dell'apposito modulo.

La Direzione valuterà reclami ed osservazioni provvedendo a dare, se possibile, risposta immediata; altrimenti predisporrà l'attività istruttoria acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio e alla formulazione della risposta all'interlocutore.

La soddisfazione del cliente

Attraverso la raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti inoltrati dagli ospiti o loro rappresentanti ovvero attraverso altre forme di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, la Direzione esercita una costante verifica sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Periodicamente viene curata la redazione di un rapporto sulle segnalazioni ricevute, che viene distribuito a tutti i servizi interessati per le opportune valutazioni.

Le rette

La retta mensile è di euro 1.400,00 con eventuale incremento per ogni servizio extra accettato dall'ospite (vedi pag 8/9). L'incremento può avvenire anche allo scadere di un anno trascorso all'interno della residenza, previo comunicazione specifica dell'ente all'ospite.

Penalità

Il pagamento della retta ordinaria dovrà essere effettuato con valuta all'Ente entro il 5 del mese corrente; diversamente sarà applicata la retta maggiorata per ritardato pagamento di euro 20 per ogni giorno trascorso in più.

Nel caso di definitiva rinuncia al soggiorno dell'ospite, è necessario dare preavviso scritto di almeno 15 giorni di calendario. Se tale condizione non verrà rispettata, sarà ritenuta una penale pari ai giorni trascorsi.

Servizi extra aggiunti alla quota mensile:

Servizio di fisioterapia

Viene prestato presso la Palestra del Centro Residenziale e dal nostro fisioterapista è finalizzato al recupero (ove possibile) ed al mantenimento dell'autonomia globale dell'Ospite tramite kinesi, rieducazione al passo, rieducazione neuromotoria, terapia occupazionale, ecc.

Il pagamento avviene in sede riservata a seconda del tipo di servizio offerto.

Ticket

Come previsto dal SSN, le prestazioni sanitarie sono gratuite ad eccezione dei ticket relativi ai farmaci e alle visite specialistiche per i quali non è previsto nessun tipo di esenzione.

Il pagamento avviene in sede riservata la somma sarà calcolata tramite scontrino inerente al farmaco con su scritto codice fiscale con un rimborso spese aggiuntivo.

Servizio di parrucchiera e di barbiere

E' un servizio svolto settimanalmente da professionisti, utile e nello stesso tempo importante per lo stimolo che dà agli ospiti nel mantenere o nel riappropriarsi dell'interesse alla propria persona, anche per quel che riguarda l'aspetto esteriore.

Euro 12 a servizio

Servizio di estetista

E' un servizio svolto da professionisti e su richiesta; riguarda la cura del corpo sia per fattori naturali richiesti dall'ospite, che per fattori che l'apposito personale ritiene indispensabilmente utili al mantenimento fisico dell'ospite.

Il pagamento avviene in sede riservata secondo il tipo di servizio offerto.

Servizio di lavanderia

Gli indumenti personali degli ospiti vengono lavati ed igienizzati presso la lavanderia della struttura

Se si rinuncia al servizio il rappresentante dell'ospite dovrà garantire che non mancheranno mai indumenti puliti pronti all'utilizzo, e dovrà quindi ritirare la biancheria sporca presso la residenza tre volte a settimana martedì, giovedì e sabato.

Euro 30.00 servizio settimanale

Euro 100.00 servizio mensile

Servizio di trasporto

Viene assicurato da personale e mezzi del Centro agli ospiti non in grado di spostarsi autonomamente o con l'aiuto di familiari.

Serve per l'accompagnamento presso il Presidio Ospedaliero al fine di effettuare visite speciali, accertamenti diagnostici, terapie specifiche o per recarsi negli Uffici comunali o provinciali per il disbrigo di pratiche di particolare importanza.

Il pagamento avviene in sede riservata relativamente al genere delle visite previste per l'ospite e dai km di distanza della struttura di arrivo.

Euro 0.30 a Km

Tutti i pagamenti che avvengono in sede riservata vanno comunque regolarizzati nel mese di decorrenza, o su presentazione dell'ospite (rappresentante) o su comunicazione vocale da parte dei Presidenti

Firma dell'ospite o di un suo rappresentante.

VILLA DELLA PROVVIDENZA
SRL SEMPLIFICATA
ROCCHI TIZIANO & SILEI IVANO

Casa di Riposo "Villa della Provvidenza"
VILLA DELLA PROVVIDENZA s.r.l.
Olevano Romano (Rm)
Via Roma 34 - 69