

RESIDENZA

HOTEL FERNETTI

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Residenza Polifunzionale per Anziani

“Hotel Ferneti”

Ferneti S.r.l. P. IVA 01254320326

Loc. Ferneti, 3/a, 34016 Monrupino – Trieste

Tel. 040 3726410 Fax 040 3721896

E-mail: fernetisrl@gmail.com

Pec: fernetisrl@legalmail.it

CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI

Chi siamo

La Residenza per anziani non autosufficienti HOTEL FERNETTI, gestita dalla società Ferneti S.r.l., (di seguito Residenza) con sede legale in via S. Nicolò 10 a Trieste, ha come oggetto della propria attività fornire una risposta adeguata ai bisogni delle persone anziane non autosufficienti che non possono o non vogliono permanere nel proprio domicilio.

Perché la carta dei servizi

Questa Carta si propone di descrivere il Servizio offerto dalla Residenza e le garanzie offerte a coloro lo utilizzano. La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i *"principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"*. È anche in sintonia con quanto previsto dal DPGR 144/2015 Friuli Venezia Giulia. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Residenza.

La Residenza

La Residenza per anziani non autosufficienti è destinata ad ospitare 64 anziani non autosufficienti e si propone di mantenere l'equilibrio tra anziano e Istituzione e tende a garantirgli un sistema integrato di servizi socio assistenziali e socio sanitari. Detto sistema, permette all'anziano, ospite della Residenza, il mantenimento di normali condizioni di vita e cerca di contenere il declino dell'anziano, per favorire il mantenimento dell'autosufficienza, stimola l'ospite a svolgere autonomamente una serie di utilità e di occupazioni quotidiane e favorisce l'integrazione sociale con il mondo esterno. Le caratteristiche strutturali della Residenza sono le più idonee per rispondere in modo adeguato alle esigenze socio assistenziali e psicologiche dell'anziano. In particolare i Servizi della Residenza sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dai Distretti Sanitari di competenza presenti su territorio di Trieste.

La Struttura

La Residenza è inserita in un contesto periferico nel mezzo della natura carsica, e nel contempo nelle vicinanze dell'abitato di Opicina e di diverse attività commerciali. La struttura, la cui capacità ricettiva totale è di 64 posti letto, è composta da:

- Camere da letto da 1 o due posti letto
- Bagni
- Soggiorno
- Due sale da pranzo
- Angolo bar
- Giardino
- Cucina
- Dispensa
- Infermeria
- Presidio del personale
- Magazzino
- Ufficio amministrativo
- Spogliatoi del personale
- Deposito biancheria sporca
- Lavanderia
- Ripostiglio deposito attrezzature

Destinatari dei servizi

La Residenza ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi che vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario – assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali sia che

siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di parziale non autosufficienza.

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Nell'erogazione dei Servizi previsti nella Residenza il personale tutto si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza

La struttura eroga i Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

Imparzialità e continuità

Nella propria gestione, la residenza informa la propria attività ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni di seguito specificate.

Diritto di scelta

Compatibilmente con le esigenze organizzative la Residenza si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Efficienza e efficacia

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Residenza si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza

Nell'espletamento dei propri compiti il personale tutto si impegna a garantire la massima riservatezza su tutti i dati sensibili degli Ospiti e dei loro familiari di cui vengano in possesso nello svolgimento della propria attività impegnandosi al più assoluto mantenimento del segreto professionale.

Trasparenza

La residenza garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la

possibilità di visionare o avere copia dei documenti, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

Diritti

- L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- L'Ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e la salute del loro familiare.

Doveri

- L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Residenza.
- L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Residenza.
- L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
- Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
- L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Residenza.

Accoglienza ed inserimento

Coloro che intendano entrare nella Residenza, o i loro familiari, devono presentare la seguente documentazione:

1. Domanda di ingresso;
2. Certificato del medico curante con indicato lo stato di salute del richiedente;
3. Scheda di valutazione Val.Graf.
4. Certificato di residenza;

5. Impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta (sottoscrizione del contratto d'assistenza)
6. Eventuali esenzioni ticket
7. Documentazione sanitaria (libretto sanitario, tessera sanitaria, cartelle cliniche, esami clinici...), eventuale terapia farmacologica scritta con relativa posologia.

Servizi compresi nella retta

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- A. Servizi assistenziali
- B. Servizio di ristorazione
- C. Servizi Sanitari
- D. Servizi Generali
- E. Fisioterapia - riabilitazione
- F. Servizio di animazione ed intrattenimento
- G. Assistenza religiosa
- H. Assistenza sussidiaria

Servizi assistenziali

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano viene programmata, garantita, coordinata e verificata con approccio multiprofessionale che coinvolge tutte le figure professionali operanti presso la struttura. Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli Ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle aree comuni per trascorrere la giornata. In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento dignitoso, gestione dell'incontinenza, mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione dell'alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti....) coinvolgendo attivamente la persona in tutte le attività in un'ottica di mantenimento e miglioramento delle abilità residue.
- cura delle condizioni igieniche ambientali (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

Servizio di ristorazione

Tale servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata, in particolare nella parte centrale del pomeriggio. Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze

nutrizionali con quelle igieniche di modo che siano rispettate le linee guida appositamente predisposte dall'Azienda Sanitaria secondo la Delibera di Giunta N. 66 del 19 gennaio 2018:

1. Il menù sia tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. Il menù sia definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'Ospite;
3. Le pietanze da somministrare agli Ospiti siano presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.
4. La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati.

Servizi Sanitari

La residenza predispone l'assistenza medica generica garantendo la presenza in struttura di un medico tre volte la settimana. Nei rimanenti giorni viene comunque fatto riferimento al medico di base dell'Ospite nonché al servizio di guardia medica, al Pronto Soccorso e ai Servizi Distrettuali. Il medico della struttura è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con richiesta di eventuali accertamenti diagnostici e di visite specialistiche: ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria. Si rende disponibile a colloqui con parenti ed Ospiti.

L'assistenza infermieristica, finalizzata alla valutazione dei bisogni degli Ospiti ed alla predisposizione di piani di assistenza individualizzati (PAI) volti al raggiungimento dei obiettivi prefissati, viene garantita quotidianamente, nelle ore diurne.

Secondariamente, l'infermiere è deputato:

- alla supervisione delle corrette assunzioni dei farmaci da parte degli Ospiti stessi;
- all'esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- alla prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- al controllo ed alla gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- al controllo dei parametri vitali;
- alla compilazione ed alla gestione della cartella clinica ed infermieristica di concerto con il medico.

Qualora gli Ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

Servizi generali:

La gestione quotidiana è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali gestiscono:

- la pulizia degli ambienti: spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte; spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere; lavaggio e disinfezione con detergente sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.); ripristino carta igienica, sapone; vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta; igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro). la gestione dei magazzini;
- l'organizzazione della dispensa alimentare: Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc.) la Residenza si avvale sia di fornitori qualificati che delle risorse del territorio.
- il servizio di lavanderia e guardaroba: lavaggio, stiratura e piegatura del vestiario degli Ospiti nonché della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende). La Residenza offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino, all'immagazzinamento e ai cambi di stagione.

Servizio di animazione ed intrattenimento

La Residenza offre quotidianamente un Servizio di Animazione, volto al miglioramento o al miglioramento delle abilità cognitive e della motricità fine residue, favorendo il coinvolgimento delle risorse presenti sul territorio nell'individuazione di attività educative esterne, in un'ottica di integrazione dell'Ospite con il contesto sociale.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno ed eventi di animazione giornalieri e settimanali, eventi musicali, grigliate e gite occasionali.

Assistenza religiosa e spirituale

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita dalla presenza di un parroco, settimanalmente ovvero ogni qualvolta gli Ospiti ne avessero bisogno.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta,

da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza fosse fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato. L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura o in carenza delle necessarie abilitazioni previste per legge.

Retta

A fronte dei servizi sopra descritti l'Ospite, o i suoi familiari, con l'entrata nella Residenza si impegnano al pagamento di una retta mensile che deve essere pagata anticipatamente entro il quinto giorno del mese di riferimento nei modi stabiliti per legge.

Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature e la biancheria intima.
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento
- Trasporti
- Onoranze funebri

Orari e modalità di accesso

La residenza è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie i propri Ospiti anche per periodi transitori. Le visite di parenti e amici degli Ospiti possono avvenire di mattina, tra le 10:00 e le 12:00, e nel pomeriggio, tra le 15:00 e le 18:00, dal lunedì al venerdì; visite in orari diversi possono essere concordate con la Direzione, non interferendo con il regolare funzionamento del Servizio. Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti alla condizione degli Ospiti è necessario il colloquio con il Coordinatore o con il Medico.

Gestione delle emergenze

Eventuali emergenze sanitarie che dovessero avvenire nelle ore diurne, vengono trattate, in prima battuta dal personale sanitario in servizio. Durante le ore notturne, gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

Personale

Per l'esecuzione dei Servizi sopra richiamati la Residenza si avvale del seguente personale:

- Medico
- Infermiere
- Responsabile di struttura
- Responsabile del governo assistenziale
- Assistente sociale
- Personale addetto all'assistenza di base alla persona
- Fisioterapista
- Personale amministrativo
- Cuoca
- Manutentore
- Addetto alle pulizie

L'operatore addetto all'assistenza di base alla persona è tenuto a:

- Svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal Responsabile di struttura, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate
- Collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza
- Mantenere, sia con l'Ospite che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto
- Riferire al responsabile di struttura, segnalando puntualmente eventuali problemi o/e esigenze dell'Ospite
- Mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy, ed osservare diligentemente le norme specificate nella presente Carta dei Servizi