

CASA DI RIPOSO “ELEONORA D’ARBOREA”

VIA VANDALINO CASU, N. 101

ORISTANO

CARTA DEI SERVIZI

UBICAZIONE E RECAPITI

=====

La Casa di Riposo “Eleonora D’Arborea” è ubicata al n. 101 della via Vandalino Casu di Oristano.

La via Vandalino Casu costituisce il primo tratto di strada che, partendo dal Foro Boario, periferia Nord-Est, congiunge Oristano alla sua frazione di Silì. E’ servita dall’autobus n.4 con capolinea in Piazza Mariano.

Chi vuole contattare l’Amministrazione può farlo mediante il numero telefonico 0783/78190, che funziona anche da fax; chi vuole contattare la Comunità Alloggio può farlo chiamando al n. 0783/73265; chi vuole contattare la Comunità delle Suore può farlo chiamando il n. 0783/78148.

E’ anche disponibile l’E-mail caseleonora@tiscali.it.

Per informazioni di carattere generale è consultabile il sito www.casadiriposoeleonoradarborea.it

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Associazione

E

Principi fondamentali



1 – PRESENTAZIONE

1.1 - NOTIZIE STORICHE

La casa di Riposo “Eleonora d’Arborea” nasce nel 1896 come “Ricovero di Mendicità” grazie al lascito del Cav. Vandalino Casu. Il re Umberto I ne decretò l’erezione in ente morale con suo atto del 18 agosto 1899 e contestualmente ne approvò il primo statuto. Dal 12 luglio 1899 fino al 20 luglio 1926 il ricovero è stato gestito dai Consigli di Amministrazione eletti pro tempore dall’Assemblea dei soci e si sono succeduti quattro presidenti. Dal 20 luglio 1926 al 24 maggio del 1948 è stato gestito da ben dodici commissari prefettizi. Il 2 settembre del 1939 il Commissario rag. Tiberio Lecca ne ha deliberato l’attuale denominazione di Casa di Riposo “Eleonora d’Arborea”. Dal 28 maggio 1941 l’Ente gode di nuovo di un regime amministrativo democratico ed il 9 luglio 1958 il Consiglio di Amministrazione, presieduto dall’avv. Giannino Martinez, ha deliberato il nuovo statuto, approvato dal Presidente della Repubblica con decreto del 20 aprile 1959. Tale statuto è stato modificato dall’Assemblea dei Soci in seduta del 10 gennaio 2000, sotto la presidenza del sig. Mario Lugas, ai fini di adeguarlo alla normativa prevista dalla L.R. 36/1987 ed al Decreto legislativo n. 460 del 4 dicembre 1997 sulla disciplina delle O.N.L.U.S. Conseguentemente l’Ente ha assunto l’attuale denominazione di ASSOCIAZIONE CASA DI RIPOSO “ELEONORA D’ARBOREA” – O.N.L.U.S.

1.2 - ATTUALE ASSETTO AMMINISTRATIVO

L'iscrizione dell'Associazione all'Anagrafe delle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale(O.N.L.U.S.) della Sardegna è avvenuta con disposizione del Direttore Regionale dell'Agenzia delle Entrate n. AC/6012/06 del 1 marzo 2006, durante la Presidenza del sig. Mario Lugas., ed esercita le sue funzioni in forza della Determina del 1° settembre 2008, n. 746, del Dirigente del 2° Settore Servizi alla Cittadinanza del Comune di Oristano.

L'Associazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto di 7 membri, eletti ogni quattro anni dall'Assemblea dei Soci, e di due membri di diritto (l'Assessore dei Servizi Sociali del Comune di Oristano ed il Cappellano della Casa di Riposo). L'amministrazione è controllata da un Collegio dei Revisori dei conti, eletto anche esso ogni quattro anni dall'Assemblea. Il presidente ed il vice presidente sono eletti dal Consiglio di Amministrazione nel suo seno.

La struttura è inserita in un ampio parco e si sviluppa su due piani che ospitano la Comunità Alloggio. Dispone di 60 posti letto, distribuiti per moduli, in camere singole ed in camere doppie, destinate ad ospitare anziani autosufficienti, e si appresta ad ottenere l'autorizzazione a gestire una Comunità Integrata ove poter accogliere sia anziani non autosufficienti sia gli anziani che durante il soggiorno nella Comunità Alloggio diventassero non più autosufficienti. Attualmente è comunque assicurata la permanenza di questi nella Comunità Alloggio, se loro o i loro familiari lo desiderano.

1.3 - I MODULI

L'alloggio è distribuito in quattro moduli:

- Il modulo n. 1 , denominato modulo Vandalino Casu, è ubicato al piano terra e dispone di 16 posti letto;
- Il modulo n. 2, denominato modulo Donna Sara Marongiu e dott. Giuseppe Sanna, è ubicato al primo piano è dispone di 16 posti letto;
- Il modulo n. 3, denominato modulo don Luigi Pische, è ubicato al primo piano e dispone di 14 posti letto;
- Il modulo n. 4, denominato avv. Giannino Martinez, è ubicato ugualmente al primo piano e dispone di 14 posti letto.

1.4 - IL COMPLESSO STRUTTURALE

Al piano terra della Struttura sono ubicati inoltre i locali che ospitano: gli uffici della presidenza, della segreteria, del direttore del personale, del cappellano; un salottino, la biblioteca, l'archivio; la sala mensa, due sale per l'animazione e relax, sala sanitaria; cucina, governo delle stoviglie, dispensa; lavanderia e lingerie; stanza con bagno riservata al personale.

Al primo piano sono ubicati, oltre ai tre moduli, la palestra, quattro sale per l'animazione e relax , sala mensa, governo delle stoviglie, sala sanitaria, stanza con bagno riservata al personale, alloggio della comunità delle suore vincenziane.

Tutti gli ambienti sono dotati di adeguati servizi igienici.

Costituiscono corpi separati del piano terra la cappella, la camera mortuaria, le stazioni del gas, dell'acqua per il servizio antincendio, e dell'elettricità.

1.5 - IL PERSONALE

Per il servizio di ospitalità la Casa si avvale del seguente personale:

- La superiora della comunità vincenziana, con le mansioni di responsabile del personale;
- Una suora responsabile del servizio terapia e di una/due suore responsabili del servizio mensa;
- Di una cooperativa di servizi che dispone: di un infermiere, del numero di Oss adeguato al numero degli ospiti, di due animatori, di due cuoche, di cinque ausiliari.

1.6 - OBIETTIVI

L'Associazione si propone di :

- Coadiuvare gli ospiti nel loro miglioramento della vita e dei loro familiari;
- Migliorare progressivamente il suo modello organizzativo integrandolo via via alla bisogna;
- Rilevare periodicamente i risultati per programmarne la gestione;
- Mantenere un costante rapporto con gli ospiti e le loro famiglie;
- Valorizzare le organizzazioni istituzionali e di volontariato per l'ottimizzazione dei servizi;

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Associazione non perde mai di vista i principi fondamentali indicati dalla Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del 19 maggio 1995, che riguardano:

2.1 - L'EGUAGLIANZA

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche;

2.2 - L'IMPARZIALITA'

I comportamenti verso l'ospite da parte di tutto il personale che opera all'interno della struttura sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

2.3 - LA CONTINUITA'

E' assicurata la continuità e la regolarità dell'assistenza ed in caso di disfunzioni o di interruzione del servizio sono adottate misure volte a creare il minor disagio possibile all'ospite;

2.4 - IL DIRITTO DI SCELTA

Se è consentito dalla norme in vigore, l'ospite ha il diritto di scegliere tra gli operatori chi ritiene possa rispondere meglio alle proprie esigenze;

2.5 - LA PARTECIPAZIONE

L'Associazione garantisce all'ospite la partecipazione ai servizi mediante una corretta, chiara e completa informazione, perché possa esprimere la sua valutazione sulla qualità ed inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento;

2.6 – L’EFFICIENZA

Ogni azione è svolta nell’intento di garantire un rapporto ottimale tra le risorse, le attività ed i risultati.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura

E

I servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni

La Comunità Alloggio Casa di Riposo “Eleonora d’Arborea” eroga i seguenti servizi:

- Accoglie persone anziane autosufficienti di livello assistenziale di base;**
- Continua ad ospitare, se lo desiderano loro stessi o i loro familiari, le persone anziane divenute non più autosufficienti durante il soggiorno nella struttura;**
- Si appresta ad ospitare persone anziane non autosufficienti nell’istituendo reparto di una Comunità Integrata.**

Durante l’intera giornata gli operatori tendono a promuovere negli ospiti l’autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, erogando le loro prestazioni in un clima di integrazione fra gli interventi. Molto spazio è riservato alle attività ricreative, regolate da un calendario di attività sociali, nelle quali sono coinvolte anche alcune associazioni di volontariato.

E’ assicurata la presenza di almeno due animatori.

2. Modalità di accesso alla Comunità

2.1 Modalità di accesso

Le persone interessate possono chiedere all'Amministrazione informazioni relative all'inserimento dell'ospite e, se lo desiderano, saranno accompagnate dal personale alla visita della struttura. Per essere ospitati è necessario sottoscrivere il contratto ed il regolamento interno. Col contratto si stabilisce che il firmatario assume la qualità di garante e diventa il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura, sia per gli aspetti della privacy sia per quanto attiene ai rapporti economici e finanziari.

Le domande di ospitalità dovranno essere redatte su apposito modulo ed indirizzate all'amministrazione.

Gli uffici amministrativi sono aperti tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 14, esclusi la domenica e i giorni festivi.

L'ospite ammesso nella Comunità deve portare con se:

- un documento di identità;**
- la tessera sanitaria;**
- eventuale documentazione clinica relativa alle terapie prescritte;**
- l'indicazione del medico di base.**

Si consiglia di portare con se un abbigliamento adatto alla vita quotidiana, nonché:

- a) Pantofole;**
- b) Pigiama/camicia da notte;**
- c) Giacca da camera/ vestaglia;**
- d) Tuta per ginnastica;**
- e) Biancheria personale.**

Se l'ospite, direttamente o tramite i suoi familiari, decide di lasciare la Comunità dovrà comunicarlo per iscritto all'Amministrazione almeno quindici giorni prima. La retta è comunque dovuta per l'intero mese.

2.2 Prestazioni mediche

Le prestazioni mediche sono assicurate dal responsabile del servizio di terapia , previa prescrizione che i medici di base di ogni ospite detteranno negli ambulatori istituiti all'interno di ogni modulo. Per le visite specialistiche ed i controlli periodici di cui gli ospiti avessero bisogno è richiesta la presenza dei parenti o dei referenti.

3. ASSISTENZA RELIGIOSA

Alla Comunità possono accedere ospiti di qualunque religione.

La struttura è dentro il perimetro della parrocchia di San Paolo.

Gli ospiti e i familiari di religione cattolica possono usufruire della cappella propria della struttura e possono contare sulla presenza quotidiana del cappellano. Nella struttura è presente anche una comunità di suore vincenziane.

E' disponibile un locale dove gli ospiti di altre religioni possono raccogliersi in preghiera.

4. SERVIZI ACCESSORI E CONFORT

4.1 CURA DELLA PERSONA

All'interno della struttura è possibile usufruire dei seguenti servizi di cura della persona, previa prenotazione:

- a) Parrucchiera;
- b) Barbiere;
- c) Pedicure e manicure;

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta mensile.

4.2 MANCE

Tutto il personale è tenuto ad adempiere scrupolosamente ai propri compiti. Nessun operatore può accettare mance o regali. I comportamenti difformi devono essere segnalati all'Amministrazione per i provvedimenti del caso.

4.3 PASTI

La prima colazione è servita dalle ore 8 alle ore 8,30; il pranzo dalle ore 12 alle ore 12,30; la merenda alle ore 15; la cena dalle ore 18 alle ore 18,30.

I menù sono dettati dalle variazioni stagionali e possono essere modificati qualora il medico o il dietista suggeriscano pietanze più adatte ad eventuali patologie specifiche dell'ospite o siano prescritte dal suo culto religioso.

La tabella dietetica ed il menù settimanale sono affissi di norma nelle sale da pranzo.

4.4 BAR

Nella struttura sono ubicati due distributori automatici che erogano, a gettone, varie bibite fresche e caffè caldo.

4.5 FUMO

E' vietato in modo assoluto fumare negli ambienti chiusi della struttura, in osservanza delle vigenti leggi in materia, a salvaguardia della salute.

4.6 TELEFONI CELLULARI

L'uso dei telefoni cellulari è consentito purché non si disturbi la sensibilità altrui né le attività o le riunioni comunitarie.

4.7 SICUREZZA DEGLI OSPITI E DEI VISITATORI

Tutto il personale è adeguatamente addestrato per gli interventi in caso di emergenza. All'interno della Casa sono presenti le norme di sicurezza: in caso di

emergenza sia gli ospiti sia i visitatori sono tenuti a seguirle scrupolosamente secondo le informazioni fornite dal personale.

4.8 CONFORT

La Casa è dotata di vari confort: camere adeguatamente arredate, dotate di termosifone, e godono del condizionamento estivo. La struttura è dotata di un ampio giardino, con un gazebo, panchine, sedie, sdrai e tavolini. Sono presenti alcune sale ricreative, dotate di televisore, oltre a diverse sale da pranzo.

4.9 GIORNATA DELL'OSPITE

h 06,00 sveglia

h 06,30 igiene della persona

h 08,00 colazione

h 09,00 santa messa per chi vi è interessato

h 09,30 attività di animazione

h 12,00 pranzo

h 13,00 riposo pomeridiano

h 15,00 merenda

h 15,30 attività di animazione

h 18,00 cena

h 19,00 igiene della persona

h 20, riposo notturno

10.4 RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE

Ogni operatore è riconoscibile sia dalla divisa sia dal cartellino che riporta il proprio nominativo e la propria qualifica.

5. INGRESSO AI VISITATORI

Familiari e conoscenti possono effettuare visite agli ospiti durante tutto il giorno, preferibilmente dalle ore 10 alle ore 20, nel rispetto dei tempi organizzativi della struttura.

6. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'ospite è seguito dagli operatori in ogni fase della sua permanenza nella Casa. Particolare attenzione viene prestata alle esigenze di ciascuno, in modo efficiente e funzionale. Le informazioni sulle attività sono divulgate con i mezzi più adeguati per giungere a ciascuno che voglia fruirne. Il cappellano, la superiora della comunità delle suore vincenziane, gli amministratori ed il personale dell'amministrazione dell'Associazione sono disponibili per l'ascolto degli ospiti e dei loro familiari, ai fini di poter soddisfare, nei limiti delle possibilità, le varie esigenze, rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati ed introdurre ogni possibile miglioramento.

SEZIONE TERZA

Meccanismi di tutela

E

Di verifica

1. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

1.1 TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'ammissione alla struttura è richiesto il consenso dell'ospite al trattamento dei dati sensibili, secondo il Testo Unico sulla privacy (D.Lgs. n. 196/2003).E' garantito comunque il segreto professionale sulle informazioni di natura privata e personale, che emergano durante il soggiorno nella Casa. In nessun caso saranno fornite informazioni telefoniche. Le informazioni saranno fornite solo ai familiari o al referente dell'ospite.

1.2 COMPORAMENTO

L'ospite è tenuto ad osservare le comuni regole di comportamento, igiene ed educazione: ciascuno deve collaborare con gli operatori della struttura, ed in particolare con quelli del proprio modulo; chi vuole allontanarsi dal modulo, pur restando all'interno della Casa, deve informarne gli operatori; i visitatori non possono sedersi sui letti né servirsi dei bagni riservati agli ospiti.

1.3 RETTA MENSILE

L'ospite è tenuto a pagare anticipatamente la retta mensile nella misura che gli è comunicata prima dell'accesso alla comunità e nella misura variata nel tempo del soggiorno. Essa è determinata insindacabilmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Associazione, ed è differenziata per chi alloggia in camera singola e per chi alloggia in camera doppia.

Le variazioni della retta saranno comunicate possibilmente almeno trenta giorni prima della nuova decorrenza.

L'ospite che entra in comunità nella prima quindicina del mese è tenuto a pagare la retta del mese per intero. L'ospite che entra nella seconda quindicina è tenuto a pagare il 50% della retta del mese.

Nel caso di decesso dell'ospite o qualora egli lasci la comunità per qualsiasi motivo è dovuta comunque la retta del mese per intero, senza diritto ad alcun rimborso per le frazioni del mese di cui non ha fruito dell'alloggio.

2. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

La Carta dei diritti e dei doveri costituisce un'accurata informazione dei diritti e dei doveri degli ospiti, ed è consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione, presso l'ufficio della superiora della comunità vincenziana e presso il sito WWW.casadiriposoeleonoradarborea.com. Essa è affissa inoltre negli spazi comuni.

3. RECLAMI

L'Associazione Casa di Riposo "Eleonora d'Arborea" assicura la funzione di tutela verso l'ospite anche mediante la possibilità di presentare eventuali suoi reclami per inefficienza e disservizi nell'ospitalità.

I reclami debbono essere presentati per iscritto all'Amministrazione negli orari d'apertura degli uffici, oppure inviando una email a caseleonora@tiscali.it.

4. INDICATORI DI QUALITA'

La Casa si propone i seguenti obiettivi, standard qualitativi ed indicatori: grado di assistenza elevato, elevato grado di professionalità degli operatori, umanizzazione degli ospiti mediante la cortesia, la disponibilità, la pulizia e la precisione, confort, raggiungimento di un adeguato livello di autosufficienza e di capacità di relazioni sociali, servizio alberghiero elevato (vitto di prima qualità, stanze adeguate, pulizia de locali, lavanderia, stireria, etc.).

Gli ospiti ed i loro familiari possono accedere agli uffici dell'Amministrazione con la massima libertà.

L'incidenza dei reclami degli ospiti è bassa, ed è costante il riesame dei casi trattati ai fini del miglioramento del servizio offerto.

Sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-assistenziali.

L'attività ludica e ricreativa è svolta sulla base di un programma mensile predisposto dagli animatori presenti nella struttura. La partecipazione degli ospiti alle attività di animazione risulta da apposita scheda compilata dagli stessi animatori.

L'attività consiste in esercizi di ginnastica dolce per sviluppare l'attività motoria di base per tutti gli ospiti interessati; in momenti di animazione con musica, canti e giochi; in laboratori per l'impiego del tempo libero.

Con l'ausilio di alcune associazioni di volontari, si organizza una festa mensile per tutti i compleanni del mese e varie feste legate a particolari momenti dell'anno ed alle tradizioni festive locali.

5. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La verifica del raggiungimento degli obiettivi e degli standard qualitativi è effettuata mediante diverse indagini tese ad analizzare la soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, utilizzando anche ascolti interni.

Il gradimento dei servizi è rilevato con cadenza trimestrale mediante la compilazione di appositi questionari, riassunto in un rapporto finale annuale.

====

LA CARTA DEI SERVIZI

**E' STATA APPROVATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CON SUA
DELIBERAZIONE N. 14 DEL 27 MARZO 2017.**

Oristano,

IL SEGRETARIO

(Antonio Muscas)

IL PRESIDENTE

(Giovanni Crobe)