

CASA DI RIPOSO “ELEONORA D’ARBOREA”

COMUNITA' INTEGRATA

VIA VANDALINO CASU, N. 101

ORISTANO

CARTA DEI SERVIZI

Modulo 2

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 frazione di Silì. Questa zona urbana è servita dall’autobus n.4 con capolinea in Piazza Mariano.

Chi vuole contattare l’Amministrazione può farlo mediante il numero telefonico 0783/78190.

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

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

SEZIONE PRIMA

Presentazione dell’ Associazione e principi fondamentali

1 – PRESENTAZIONE

1.1 - NOTIZIE STORICHE

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO “ELEONORA D’ARBOREA” – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

La casa di Riposo "Eleonora d'Arborea" nasce nel 1896 come "Ricovero di Mendicizia" 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. Lo stesso statuto sta per essere adeguato alle nove norme del Codice Unico del Terzo Settore.

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, esercita le sue funzioni in forza della Determina del 1° settembre 2008 n. 746 del Dirigente del 2° Settore Servizi alla Cittadinanza e n. 927 del 7 luglio 2017 del Dirigente Settore Amministrativo e Servizi alla Persona (Servizi Sociali) 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 eventualmente 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.

1.3 - IL COMPLESSO STRUTTURALE

La struttura -denominata anche Casa di Riposo - costituita dal corpo originario e da un corpo nuovo è inserita in un ampio parco e si sviluppa su due piani: piano terra e piano superiore. Dispone di un numero di posti letto superiore a quelli assegnati ai due moduli delle Comunità Integrate. I posti letto sono divisi in camere singole o doppie.

Al piano terra del nucleo originario sono ubicati gli uffici :della presidenza, dei coordinatori, del personale amministrativo, del cappellano, un salottino, la biblioteca, l'archivio.

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.

L'ampio giardino offre diversi spazi di ritrovo usufruibili con i parenti ed amici degli ospiti

1.4 - I MODULI

La struttura ha due sezioni comunicanti tra loro entrambe costituiscono una Comunità Integrata distribuita in due moduli:

Il modulo n. 1, denominato modulo Cav. Vandalino Casu, è ubicato al piano primo . Questo modulo destina alla comunità integrata 30 posti letto .

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

Il modulo n. 2, denominato San Vincenzo De Paoli, ubicato in parte al piano primo ed in parte al piano terra .Questo modulo destina alla comunità integrata 30 posti letto .

MODULO 1

Al piano primo del corpo nuovo è ubicato il **modulo 1** della Comunità Integrata . In questo piano, pertinenti a questo modulo 1 si trovano le camere da letto per gli ospiti . Le camere sono singole o doppie , tutte dotate di servizi igienici . Nello stesso piano si trovano due sale per l'animazione e relax, una sala mensa, un locale per il governo delle stoviglie, una sala sanitaria e la stanza con bagno riservata al personale .

MODULO 2

Il **modulo 2** della Comunità Integrata è ospitato nel piano terra, in parte del primo piano del corpo nuovo e tutto il primo piano del nucleo originario. Le camere sono singole o doppie sono tutte dotate di servizi igienici .

Al piano terra, oltre le camere da letto si trovano la sala mensa, due sale per l'animazione e relax, la sala sanitaria, la cucina, il locale del governo delle stoviglie, la dispensa , la lavanderia e stireria. Al primo piano vi sono le restanti altre camere da letto una zona relax e la palestra e locali adibiti al ricovero dei presidi.

1.5 - IL PERSONALE

Per i servizi offerti dalla Comunità integrata la Casa si avvale per ogni modulo del seguente personale :

- Un coordinatore di struttura
- Un educatore professionale
- due dipendenti addetti al servizio amministrativo
- un coordinatore dei servizi logistici
- un coordinatore dei servizi infermieristici

Tutte le figure professionali sono in misura adeguata alle necessità dell'ospitalità:

- ogni modulo conta di un Infermiere, un educatore , 9 operatori socio sanitari OSS, 5 ausiliari, due cuochi, tre animatori

Del personale in convenzione

- Uno psicologo
- Un fisioterapista
- Un assistente sociale

N.B. Il servizio medico è garantito dai medici di base di ciascun ospite.

Le figure professionali prestate dai dipendenti della cooperativa di servizi sono integrate con operatori convenzionati:

un medico di medicina generale per un numero di accessi alla bisogna;

un fisioterapista per la terapia riabilitativa nella palestra della struttura, per un numero di accessi alla bisogna;

uno psicologo, per un numero di accessi alla bisogna.

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

un assistente sociale, per un numero di accessi alla bisogna.

Tutto il personale è vincolato al segreto professionale, agisce con la massima discrezione ed assicura il pieno rispetto della privacy secondo la normativa in vigore.

Tutto il personale è munito di cartellino identificativo con il proprio nome e mansione .

1.6 - OBIETTIVI

La Casa di Riposo Eleonora di Arborea si propone di :

- Coadiuvare gli ospiti nel miglioramento della loro vita tutelando la relazione con i loro familiari;
- Stimolare le relazioni interpersonali tra gli ospiti nell'ottica di una vita comunitaria socializzante e partecipativa ;
- Incentivare i rapporti con le organizzazioni istituzionali e di volontariato per l'ottimizzazione delle relazioni e dei servizi;
- Rilevare periodicamente i risultati per il superamento dei disagi al fine di migliorare la programmazione e la gestione;
- Migliorare progressivamente il modello organizzativo integrandolo via via alla bisogna;

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 al rispetto delle diverse debolezze ed esigenze di ognuno sempre nel rispetto dei principi di efficienza ed imparzialità .

2.3 - LA CONTINUITA'

La struttura organizzativa assicura la continuità e la regolarità ed efficienza delle prestazioni offerte;

2.4- LA PARTECIPAZIONE

L'Associazione garantisce all'ospite ed ai familiari il coinvolgimento nelle scelte relative miglioramento della qualità dei servizi prevedendo specifici occasioni di confronto tra la direzione della struttura, i coordinatori responsabili dei servizi, il personale dipendente ed i collaboratori professionali, al fine della migliore efficacia dei servizi.

Il P.A.I. , elaborato per ogni ospite sotto la direzione del coordinatore di struttura, viene periodicamente aggiornato e condiviso tra le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale e condiviso con i familiari ovvero i referenti .

2.5 – L'EFFICIENZA

I servizi vengono erogati nell'intento della massima efficienza in relazione alle competenze e qualifiche professionali ,

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

tutti orientati alla rispondenza dei bisogni e necessità degli ospiti , garantendo 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 Casa di Riposo “Eleonora d’Arborea” eroga i seguenti servizi:

La comunità Integrata accoglie persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, con patologie fisiche, psichiche, sensoriali.

- offre il servizio socio-assistenziale, infermieristico, riabilitativo, secondo programmazione medica.

E’ assicurata la presenza di:

- dell’educatore che sulla programmazione stabilita nei P.A.I. svolge attività ricreative e culturali quali , coinvolgendo oltre alle figure professionali della struttura anche familiari , amici degli ospiti ed organizzazioni di volontariato a ciò vocate. Le attività sono programmate sulla base della personalità , del livello cognitivo e capacità motorie dell’ospite.
- dell’infermiere professionale. Il servizio infermieristico, identifica i bisogni primari dell’ospite, prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritta dai medici, collabora con i medici, per gli interventi di diagnosi e cura, e con gli altri professionisti per gli aspetti relazionali e per il benessere psicofisico degli ospiti, si avvale della collaborazione degli oss;
- degli operatori socio sanitari, presenti nel rispetto dei parametri richiesti dalla normativa, che assistono l’ospite in tutte le esigenze primarie personali della vita quotidiana, con particolare attenzione alla cura dell’igiene, all’abbigliamento, dell’alimentazione, socializzazione e sorveglianza, garantendo massima collaborazione con tutte le altre figure professionali.
- degli animatori che svolgono nelle ore mattutine successive alla prima colazione ed al pranzo, attività ricreative organizzate a seconda delle esigenze : attività ludiche , creative e di laboratorio ecc.
- del fisioterapista che si occupa della terapia riabilitativa neuro motoria, rieducazione funzionale, etc. da svolgere nella palestra della struttura ovvero all’aperto nella stagione estiva ;
- dello psicologo il quale contribuisce insieme alle figure professionali a delineare la personalità ed i bisogni degli ospiti; raccoglie informazioni sul loro vissuto, sulla loro vita reale e sulle loro aspettative; provvede a stimolarli con appositi esercizi per mantenere o migliorare l’assetto cognitivo; indirizza il suo contributo anche ai familiari degli ospiti per ottenerne le informazioni utili all’ambientazione nella comunità;
- dell’assistente sociale che coadiuva alla bisogna l’ospite o il suo referente, nelle pratiche burocratiche amministrative e sanitarie; all’uopo coadiuva l’ospite e i suoi familiari per risolvere problemi di varie natura di propria competenza;
- In generale, durante l’intera giornata gli operatori tendono a promuovere negli ospiti l’autonomia o il residuo di essa, 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, nelle quali sono coinvolte diverse associazioni di volontariato.

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO “ELEONORA D’ARBOREA” – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

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

Il contratto stabilisce che il firmatario assume la qualità di garante e responsabile della persona di cui richiede l'ospitalità, di interlocutore privilegiato nei rapporti con la struttura per quanto attiene ai rapporti economici e finanziari, nonché responsabile per ogni esigenza del parente/garantito che necessiti di interventi e/o utilità esterne alla struttura, nella relazione con le strutture sanitarie e per l'aggiornamento e regolarità di ogni tipo di documentazione, anche sanitaria.

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

Gli uffici amministrativi sono aperti tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 14,00 esclusi la domenica e i giorni festivi.

L'ospite ammesso nella Comunità deve portare con sé:

- un documento di identità;
- la tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa alle terapie prescritte;
- certificazione dettagliata dello stato sanitario a firma del medico di base.

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

- 1) Pantofole;
- 2) Pigiama/camicia da notte;
- 3) Tuta per ginnastica;
- 4) 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 infermieristico, previa prescrizione dei medici di base di ogni ospite, ovvero dei medici specialisti presso i quali gli ospiti o i loro referenti intendono rivolgersi.

Per le visite specialistiche ed i controlli periodici di cui gli ospiti avessero bisogno è richiesta la presenza dei parenti o dei referenti. Anche per i ricoveri d'urgenza è necessaria la presenza del parente/referente.

3.ASSISTENZA RELIGIOSA

Alla Comunità possono accedere ospiti di qualunque religione.

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

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

Gli ospiti e i familiari di religione cattolica possono usufruire della cappella propria della struttura e possono contare sulla presenza del cappellano. E' disponibile un locale dove gli ospiti di altre religioni possono raccogliersi in preghiera.

4.SERVIZI ACCESSORI E CONFORT

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta mensile.

4.1 CURA DELLA PERSONA

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

5) Parrucchiera;

6) Pedicure e manicure;

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 8 alle 8,30; il pranzo dalle ore 12 alle ore 12,45; la merenda alle ore 15,30; la cena dalle ore 18 alle ore 18,45 salvo variazioni.

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.

Nella struttura sono ubicati distributori automatici che erogano a gettone, varie bibite fresche e bevande calde e snack.

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 ed incentivato, 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 rispettate 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.

La struttura ha stipulato la polizza assicurativa prevista dalla normativa in vigore.

4.8 CONFORT

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

La Casa è dotata di vari confort: camere adeguatamente arredate, tutte dotate di termosifone e di impianto di condizionamento estivo.

Ogni ospite può dotare la propria stanza di piccoli elementi di arredo per personalizzarla e rendere l'ambiente più familiare.

La struttura è dotata di un ampio giardino, con gazebi, panchine, sedie, tavolini. Sono presenti quattro sale ricreative, dotate di televisore, oltre a diverse sale da pranzo.

4.9 GIORNATA DELL'OSPITE E' SEMPRE SCANDITA COME SEGUE:

h 06,30 sveglia

h 07,00 igiene della persona

h 08,00 colazione

h 09,30 attività di animazione

h 12,00 pranzo

h 13,30 riposo pomeridiano

h 15,30 merenda

h 15,30 attività di animazione

h 18,00 cena

h 19,00 igiene della persona

h 20, riposo notturno

h 10,30 santa messa in tutti i giorni festivi

Ogni giorno, dopo l'orario della somministrazione della colazione e dopo il riposo pomeridiano gli ospiti possono ricevere le visite dei loro parenti.

4.10 RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE

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

INGRESSO AI VISITATORI

Familiari e conoscenti possono effettuare visite agli ospiti durante tutto il giorno, nel rispetto dei tempi organizzativi della struttura e salvo diverse esigenze sanitarie.

E' sempre preferibile dare preavviso al personale della Casa qualora l'ospite sia in situazione di non autonomia.

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 personale e gli amministratori sono disponibili

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

per l'ascolto degli ospiti e dei loro familiari, ai fini di poter soddisfare ogni esigenza nei limiti delle possibilità, rilevare il grado di soddisfazione dei servizi erogati ed introdurre ogni possibile miglioramento.

SEZIONE TERZA

Meccanismi di tutela e di verifica

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

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 norme successive). E' garantito comunque il segreto professionale sulle informazioni di natura privata e personale, che emergano durante il soggiorno nella Casa. Le informazioni saranno fornite solo ai familiari o al referente dell'ospite.

COMPORTEAMENTO

L'ospite è tenuto ad osservare le comuni regole di comportamento, igiene ed educazione: ciascun ospite ed i loro referenti devono mantenere un atteggiamento collaborativo con gli operatori e tutto il personale della struttura.

L'ospite non può allontanarsi dalla Casa senza aver preventivamente avvisato gli operatori (OSS) in turno e il personale amministrativo; Sarà cura dei referenti preavvisare l'amministrazione ovvero gli operatori (OSS) ove l'ospite non abbia autonomia decisionale e/o autonomia funzionale.

Salve limitazioni sanitarie, i visitatori possono fare ingresso nelle camere dei loro parenti ma non possono trattenersi. E' sempre vietato sedersi sui letti e servirsi dei bagni riservati agli ospiti.

L'intrattenimento dei parenti nelle stanze degli ospiti è consentito solo quando le condizioni di salute dell'ospite siano gravi.

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 che puo' variare nel tempo del soggiorno. Questa è determinata insindacabilmente dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo , ed è differenziata per chi alloggia in camera singola e per chi alloggia in camera doppia. Le tariffe vigenti per i nuovi ingressi sono:

- per chi alloggia in camera singola, € 1.990,00 mensili;
- per chi alloggia in camera doppia, € 1.690,00 mensili.
- (La suddetta indicazione è stata aggiornata in seguito alla delibera del CdA n. 2 del 01/04/2021 che ha previsto le sopra riportate nuove tariffe, essendo diritto insindacabile del C.d.A. dell'Ente , modificarne il costo delle rette). Nell'attualità per gli ospiti già presenti nella struttura al momento della suddetta modifica tariffaria permangono le vecchie tariffe, queste sono comunque suscettibili di variazione .
- La retta deve essere corrisposta mediante bonifico bancario:

Banca Credem, ag. Oristano: IBAN IT85 C030 3217 4000 10000001721

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

Le tariffe sono comprensive dei servizi descritti, secondo quanto previsto dalla normativa regionale

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.

L'ospite che per qualsiasi motivo lascia la comunità è tenuto a pagare la retta del mese per intero, senza diritto ad alcun rimborso per le frazioni del mese di cui non ha fruito dell'alloggio.

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 del coordinatore della struttura e presso il sito WWW.casadiriposoeleonoradarborea.com. Essa è affissa inoltre negli spazi comuni.

La Casa di Riposo si riserva il diritto insindacabile di dimissione di un ospite che arreca disturbo agli altri ospiti ovvero dell'ospite che in proprio o tramite i suoi familiari e/o referenti turbano il sereno svolgimento delle vita e del lavoro del personale della struttura.

RECLAMI

La Casa di Riposo "Eleonora d'Arborea" tutela l'ospite anche mediante la possibilità di ricevere 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 e-mail a caseleonora@tiscali.it.

INDICATORI DI QUALITA'

La Casa si propone i seguenti standard qualitativi ed obiettivi: adeguato grado di assistenza, elevato grado di professionalità degli operatori, una relazione con l'ospite rispettosa delle esigenze offerta con gentilezza e cortesia, particolare cura della persona, raggiungimento di un adeguato livello di autosufficienza e di capacità di relazioni sociali, servizio alberghiero di ampio gradimento (vitto di prima qualità, stanze adeguate, pulizia dei locali, lavanderia, stireria, etc.).

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

La Casa costantemente monitora i singoli casi al fine del miglioramento del servizio offerto.

Sono garantiti interventi adeguati ai personali bisogni socio-assistenziali:

ATTIVITA' RICREATIVE

L'attività ludica e ricreativa è svolta in conformità delle direttive dell'educatore sulla base di un programma periodico predisposto dal coordinatore della struttura previa consultazione dell'equipe socio-educativa. L'attività avviene sempre con la partecipazione degli animatori e l'assistenza di un operatore oss. La partecipazione degli ospiti e i risultati della stessa vengono relazionati in apposite schede compilate dall'equipe socio-educativa.

Nell'area dedicata alla palestra la fisioterapista svolge attività di ginnastica dolce finalizzata a conservare e/o stimolare le capacità motorie di base degli ospiti.

ASSOCIAZIONE ONLUS CASA DI RIPOSO "ELEONORA D'ARBOREA" – ORISTANO- CARTA DEI SERVIZI

Sono frequenti i momenti di animazione con musica, canti e giochi e laboratori creativi.

Con l'ausilio di alcune associazioni di volontari si organizzano le feste per i compleanni del mese e per le feste legate alle ricorrenze dell'anno ed alle tradizioni popolari .

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

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

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

Tutta l'attività della casa di Riposo si svolge secondo le disposizioni codificate nel regolamento interno.

La Mappa della struttura e l'organigramma del personale vengono allegati al presente documento per farne parte integrante .

LA CARTA DEI SERVIZI E' STATA APPROVATA DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CON SUA DELIBERAZIONE N. 7 DEL 16 MARZO 2017 E SUCCESSIVAMENTE AGGIORNATA AI MUTAMENTI STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVI .

