

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo



INDICE

LETTERA AI CLIENTI - CONTATTI.....	3
PREMESSA	4
1. PRESENTAZIONE DELLA SIAR.....	4
1.1 BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA SIAR.....	4
1.2 CASA DI RIPOSO "VILLA CLARET"- Funzionamento e accreditamento.....	5
1.3 LE ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI DEL GRUPPO SIAR.....	5
1.4 ORGANIGRAMMA SIAR.....	6
1.5 ORGANIGRAMMA CASA DI RIPOSO " VILLA CLARET"	7
1.6 L'ASSISTENZA GARANTITA NELLA CASA DI RIPOSO.....	7
2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'	9
4. SERVIZI OFFERTI	10
4.1 SERVIZI SPECIFICI.....	10
4.2 SERVIZI GENERALI.....	11
4.3 SERVIZI FACOLTATIVI A PAGAMENTO.....	12
5. MODALITA' DI ACCESSO DEGLI OSPITI ALLA STRUTTURA	12
6. MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA	12
7. DIMISSIONE DEGLI OSPITI	13
8. COMPORTAMENTO E OBBLIGO DEGLI OSPITI	13
9. ORARI STRUTTURA	14
9.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI.....	14
9.2 ORARI VISITE ESTERNE.....	14
10. STANDARD DI QUALITA'	14
10.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI.....	15
10.1.1 LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	15
10.1.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	15
10.1.3 SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E INFORMATIZZATI	15
10.1.4 HACCP	15
10.1.5 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008.....	16
11. SERVIZIO "ASCOLTO DEL CLIENTE"	16

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL Legale Rappresentante

Giovanni Rosati

Responsabile Sistema Qualità

Flavio Battisti

Direttore Villa Claret

Emanuela Nicolai

Coordinatore Operativo

Anna Maria Viesti

CONTATTI

- **Casa di Riposo " Villa CLARET "**

Sede - via Maria Saveria Sanzi 25/27 - 00151 Roma - Municipio XII

Capacità ricettiva di 39 posti

Struttura convenzionata con Asl Rm/3 e XII Municipio del Comune di Roma Capitale

Telefono e fax : 06/5828246

Sito Web www.villaclaret.it

Indirizzo e-mail: villaclaret@siarservizisanitari.it

Gestore Servizio : SIAR - Soc. Coop. Sociale - via G.A. Badoero 67 sc E int.2 00145 Roma

Tel. 06/94446149 Fax 065132214 - CF/P. IVA 05384621008

Indirizzo e-mail: siar@siarservizisanitari.it- PEC : siarcoopsociale@pec.it

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L.R. 2 Dicembre 1988, n.80**
- **L.R. 3 Febbraio 76, n.11** Servizi Sociali per gli Anziani, 9
- **DELIBERA GIUNTA REGIONALE n.1020 DEL 29.11.89**
- **L.R. 9 Settembre 96 n.38** - Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio
- **DELIBERA GIUNTA REGIONALE 23 Giugno 1998, n 2699** Primi adempimenti relativi agli indirizzi e alle direttive nei confronti degli enti locali per l'esercizio delle funzioni conferite ai sensi delle leggi regionali 5 marzo 1997, nn. 4 e 5 in materia di assistenza sociale.
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** - *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- **Decreto Consiglio Comunale 2 agosto 94, n.159** Interventi assistenziali in favore degli anziani. Determinazione del limite di reddito.
- **Delibera Giunta Regionale n. 1305 del 23.12.2004** Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della L.R. n. 41/2003.

1. PRESENTAZIONE DELLA SIAR

1.1 BREVE STORIA DELLA COOPERATIVA SIAR

La cooperativa Sociale SIAR nasce l'11 marzo del 1998, al fine di fornire servizi in ambito socio-sanitario. In questi anni di attività, si è avviato un processo di studio che affronta problemi quali l'organizzazione di reparti ospedalieri, di analisi dei processi d'implementazione di servizi di razionalizzazione interna dei trasporti, oltre che di sviluppo di modelli organizzativi, gestionali ed assistenziali per RSA.

Partendo da questa importante esperienza di base, la SIAR ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa aumentando progressivamente il numero di attività realizzate.

Regolarmente iscritta presso l'albo prefettizio alla sezione cooperazione sociale.

E' aderente alla Confcooperative, che annualmente effettua controlli in ordine alla corretta gestione ed alla presenza delle caratteristiche di mutualità tipiche della cooperazione.

Inoltre risulta iscritta al Tribunale di Roma ed alla **Camera di Commercio** con Decreto della Giunta Regionale del Lazio n. 43/2000 del 24/01/00, ha ottenuto, ai sensi della Legge Regionale n. 24 del 27/06/96, l'iscrizione all'**Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Sez.A** "Cooperative che gestiscono servizi socio sanitari ed educativi" con Deliberazione della Giunta Regionale 30 ottobre 2000, n. 2202, Siar ha ottenuto l'iscrizione, al n° 171, nell'elenco delle istituzioni ed **Organismi a Scopo non Lucrativo**

che svolgono attività nel settore dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria nella Regione Lazio.

La Siar si pone pertanto in una posizione di corretta gestione amministrativa, previdenziale e contabile nel rispetto delle norme di legge vigenti, sollevando i Clienti, per quanto attinente al personale impiegato, da ogni onere e responsabilità verso il Fisco e verso gli Istituti di Previdenza.

In base alla Legge 633 del 1972 sull'I.V.A., i nostri servizi beneficiano di una imposta ridotta del 4%.

La Cooperativa è in possesso: del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001/2015 per il settore EA 38D e 38F, ottenuto con l'ente di certificazione Autorizzato SINCERT - SGS data 1 emissione 5 dicembre 2003 scopo "Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, Gestione ed Erogazione, in regime residenziale, di servizi-strutture socio-sanitari e educativo-riabilitative, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della Psichiatria", e della Certificazione OHSAS 18001:2007 per i settori EA 37F-38D ottenuto in 1° emissione in data 27.01.2011 dall'ente di Certificazione QUASER "Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, gestione ed erogazione, in regime residenziale, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali, ed educativo-riabilitative, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della psichiatria".

1.2 CASA DI RIPOSO " VILLA CLARET " - Funzionamento e accreditamento.

La Casa di Riposo "Villa Claret" con sede in Roma, via Maria Saveria Sanzi 25/27 - 00151 Municipio XII, risulta autorizzata al funzionamento in data 2 novembre 2011 Prot. N. 74577 con Determinazione Dirigenziale 2137 e accreditata in data 6 aprile 2012 Prot. N.24680 con Determinazione Dirigenziale n. 1236 del 19 marzo 2012 dal Comune di Roma.
Iscrizione RUC del Comune di Roma Capitale

1.3 LE ALTRE STRUTTURE RESIDENZIALI DEL GRUPPO SIAR

La SIAR gestisce altre strutture residenziali anche di diversa tipologia:

L'RSA Alessandrino, ha sede in via delle Susine, 87 -00172 Roma Municipio V e ha una capacità ricettiva di 55 posti letto, e si rivolge ad anziani ed adulti non autosufficienti con livello assistenziale "Mantenimento Alto".

Recapito telefonico : 06/2312170 - Fax: 06/23233412

Sito Web www.rsaalessandrino.it

L'indirizzo e-mail è il seguente: info@rsaalessandrino.it - PEC: resaalessandrino@pec.it

Il servizio è convenzionato con la Asl Rm/2 e V Municipio

L'RSA Sacro Cuore, ha sede in via San Lorenzo 12 - 00075 Lanuvio (RM) e ha una capacità ricettiva di 40 posti letto, e si rivolge ad anziani ed adulti non autosufficienti con livello assistenziale "Mantenimento Alto".

Recapito telefonico e fax : 06/9376933

Sito Web www.rsasacrocuore.it

Indirizzo e-mail: info@rsasacrocuore.it - PEC: siar@pec.confcooperative.it

Il servizio è convenzionato con la Asl Rm/6 e Comune di Lanuvio (RM)

La Comunità Terapeutica Riabilitativa per Pazienti Psichiatrici "Santa Maria de Mattias" è sita in via Principe Umberto - Orte VT, è organizzata in un unico nucleo di 20 posti

Recapito telefonico : 0761-492308

Indirizzo e-mail: smdemattias@siarservizisanitari.it

Il servizio è convenzionato con la Asl di Viterbo

La Casa di Riposo " Istituto Suore Minime di Nostra Signora del Suffragio" ha sede in via Dei Taurini 13 - 00185 Roma Municipio II e ha una capacità ricettiva di 51 posti
 Recapito telefonico : 06/4957834 - 06/4451726 - 06/4469845 - Fax: 06/3105512
 Sito Web www.casadiriposoromataurini.it
 Indirizzo *e-mail*: taurini@siarservizisanitari.it
 Il servizio è convenzionato con la Asl Rm/1 e II Municipio

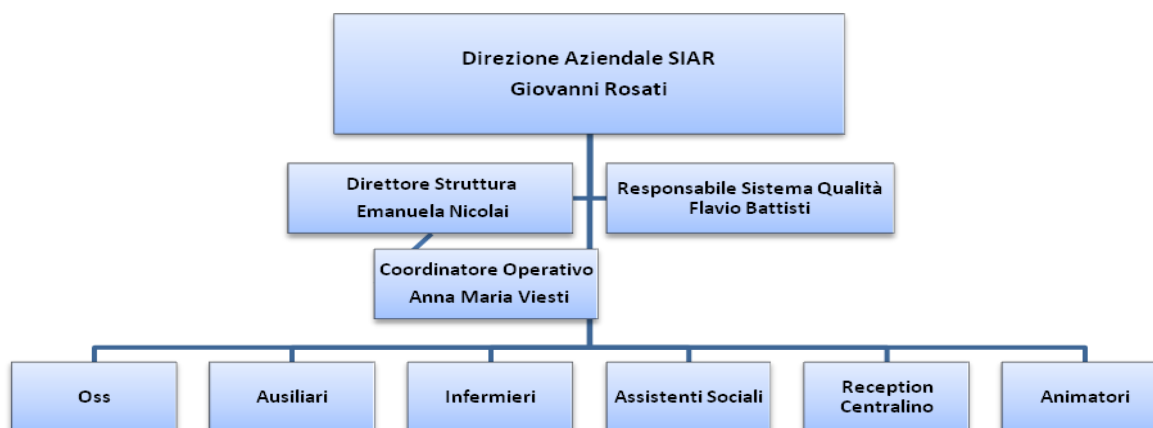
Residenza per Anziani " Beretta San Giuseppe " ha sede in via San Rocco 33 - 25080 Padenghe sul Garda (BS) e ha una capacità ricettiva di 60 posti di cui 30 per ospiti accreditati e 30 per ospiti autorizzati
 Recapito telefonico : 030/9907186 - Fax: 030/9908335
 Sito Web www.berettasangiuseppe.it
 Indirizzo *e-mail*: info@berettasangiuseppe.it
 Il servizio è convenzionato con la Ats di Brescia

1.4 ORGANIGRAMMA SIAR



1.5 ORGANIGRAMMA CASA DI RIPOSO "VILLA CLARET"

L'assetto organizzativo è il seguente:



1.6 L'ASSISTENZA GARANTITA NELLA CASA DI RIPOSO

La SIAR assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone anziane, sia uomini che donne, con più di 65 anni, dichiarate autosufficienti da una prima valutazione effettuata dal medico di Base (mediante la compilazione di un modulo M.7.5.28). Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, la Siar assicurerà all'ospite quanto di seguito specificato:

Prestazioni

- Prestazioni di tipo alberghiero (alloggio, vitto e pulizie generali);
- Servizi specifici a carattere socio-assistenziale;
- Assistenza alla persona;
- Attività ricreative, culturali ed occupazionali;
- Assistenza Spirituale;
- Socializzazione;
- Prestazioni di carattere socio-sanitario (con assistenza medica e infermieristica programmata o a richiesta).

Attività

- Rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose
- Un ambiente di vita il più possibile simile a quello della comunità di provenienza, quanto a ritmi di vita, attività culturali di svago, nonché a stile abitativo, permettendo agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili ed arredi propri, compatibilmente allo spazio ed alla disposizione;
- Controllo sull'alimentazione, della mobilitazione della persona e prestazioni igienico-sanitarie;
- Coinvolgimento delle famiglie degli ospiti, nelle attività per garantire la continuità dei rapporti familiari;
- Possibilità di frequenti rientri in famiglia degli ospiti, salvo che non ostino obiettive situazioni di impossibilità o di inopportunità;
- Apertura all'ambiente esterno in modo da favorire la socializzazione e la normale vita di relazione degli ospiti;

- Favorire il rapporto sociale fra i residenti stessi della comunità;
- Favorire la costituzione di organismi rappresentativi di ospiti/ familiari

Tutela della salute

- Medico di base,
- Infermiera professionale, presente tre volte a settimana;
- Supervisione dell'approvvigionamento e dell'assunzione dei medicinali prescritti dal medico;
- In caso di ricovero in emergenza dell'ospite, viene chiamata l'ambulanza tramite 118 e avvisati immediatamente i familiari, che si occuperanno dell' adeguata assistenza.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La SIAR intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

* Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

La SIAR fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

* Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La SIAR fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

* Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La SIAR fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

* Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La SIAR fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

* Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La SIAR fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

* Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La Siar fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la SIAR mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione .

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La *Mission* della **Siar** volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la SIAR impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ULSS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

4. SERVIZI OFFERTI

4.1 SERVIZI SPECIFICI

<i>Vitto</i>	<p>La SIAR gestisce il servizio ristorazione direttamente con personale qualificato. Prepara i pasti con particolare attenzione secondo i criteri stabiliti dalle tabelle ASL che garantiscono la varietà del menù. Il menù prevede una varietà di piatti suddivisi nell'arco della settimana; considera le variazioni stagionali e all'occorrenza è personalizzato secondo le specifiche esigenze dietetiche dell'ospite.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> * colazione in camera dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa * pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30 circa * cena dalle ore 19.30 alle ore 20.30 circa.
<i>Alloggio</i>	<p>Totale Stanze 39 di cui 15 singole e 3 matrimoniali con bagno in suite , le altre 21 singole usufruiscono del bagno dedicato in prossimità della camera. Quasi tutte possiedono un piccolo balcone dove gli ospiti possono dilettarsi a tenere piante e ornamenti.</p>
<i>Piani assistenziali e Progetti Ricreativi</i>	<p>Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale dell'equipe della cooperativa, che si riunisce mensilmente con il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> * stilare i Piani di Assistenza; * definire le attività socio-ricreative; * verifica dello stato psico-fisico, relazionale del singolo ospite e delle dinamiche tra gli ospiti e gli operatori
<i>Assistenza infermieristica</i>	<p>L'assistenza infermieristica è garantita con regolarità da personale abilitato con iscrizione all'albo.</p>
<i>Assistenza Medica e Specialistica</i>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di medicina generale del territorio.</p> <p>L'assistenza medica specialistica è garantita dai Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali.</p>
<i>Assistenza Sociale</i>	<p>L'Assistente Sociale svolge funzioni di segretariato sociale, segue, insieme alla Direzione , l'accoglimento, l'inserimento, la dimissione degli ospiti e la rete territoriale dei servizi.</p>
<i>Sostegno psicologico</i>	<p>All'interno della struttura l'attività di sostegno e counseling garantisce idoneo supporto psicologico agli ospiti e, qualora necessario, ai loro familiari. Curano la supervisione del personale.</p>
<i>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</i>	<p>La visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.</p>

<i>Attività educativo-animativa e occupazionale</i>	Gli assistenti garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Sono organizzate dalla Direzione gite esterne, fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).
<i>Igiene e cura della persona</i>	Gli operatori specializzati assicurano all'ospite l'assistenza quotidiana di cura e igiene personale.
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	Il servizio viene erogato quotidianamente da personale della Cooperativa secondo una pianificazione settimanale delle attività.
<i>Servizio Lavanderia</i>	Il servizio viene erogato due volte a settimana per il lavaggio degli asciugamani e una volta a settimana per la biancheria piana. Le divise del personale e dei tendaggi, viene garantito internamente secondo i giorni prestabiliti dalla direzione.
<i>Assistenza Religiosa</i>	Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalle suore Clarettiane residenti presso la medesima struttura. Inoltre nei giorni feriali la mattina alle ore 7.00 le ospiti possono partecipare alla messa presso la cappella interna mentre nei giorni festivi alle ore 10.00. Inoltre alle ore 18.30 gli ospiti possono recitare il rosario nella cappella in compagnia delle suore.

4.2 SERVIZI GENERALI

<i>Sala da pranzo</i>	Al piano seminterrato della struttura è situata la sala da pranzo per la consumazione dei pasti principali. Per i parenti è possibile prenotare presso la direzione il pranzo in struttura a costo convenzionato. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 24 ore di anticipo, sette giorni su sette.
<i>Sala TV - Ascolto Musica</i>	Presente una sala con televisore, videoregistratore, stereo, e pianoforte.
<i>Sala polivalente</i>	Nella sala polivalente della casa di Riposo si effettuano, sia le attività con gli ospiti che le riunioni di equipe.
<i>Direzione</i>	Ufficio di guida della struttura
<i>Wi-Fi</i>	Nella struttura per gli ospiti è disponibile il servizio Wi-Fi
<i>Biblioteca - Cineteca - Audioteca</i>	In fase di allestimento.
<i>Chiesa</i>	Presente una piccola cappella.
<i>Giardino interno protetto</i>	La struttura è provvista di un giardino interno protetto a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

4.3 SERVIZI FACOLTATIVI A PAGAMENTO

I servizi a pagamento di seguito elencati sono offerti in convenzione presso la struttura da professionisti esterni ovvero direttamente negli esercizi commerciali. La richiesta per tali servizi deve essere presentata alla reception della struttura che provvederà a fissare l'appuntamento. L'ospite provvederà direttamente al pagamento del servizio offerto.

<i>Tipologia dei servizi a pagamento</i>	Parrucchiere - Barbiere Podologo Pedicure - Manicure Lavanderia - Stireria
--	---

All'interno della sede vi è una presenza significativa di volontari opportunamente formati. La cooperativa aderente a Confcooperative può usufruire di giovani del servizio civile. Tale personale verrà impiegato solo nel supporto agli operatori e per le attività di carattere ludico e del tempo libero in favore degli ospiti. Inoltre la cooperativa stipula convenzioni con le Università di Roma per lo svolgimento del tirocinio degli educatori, psicologi e assistenti sociali.

5. MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI OSPITI ALLA STRUTTURA

La richiesta di ammissione al servizio dovrà essere inoltrata alla Direzione della Struttura, mediante la compilazione di un apposito modulo da inviare via e-mail attraverso il modello di richiesta inserito nel nostro sito www.villaclaret.it

Dopo aver effettuato la richiesta, in base alle disponibilità della stanza, il familiare o lo stesso richiedente viene invitato dalla direzione ad effettuare un colloquio, in quell'occasione viene illustrata la documentazione necessario al suo inserimento in struttura, nella fattispecie viene consegnato: il Modulo 7.5.28 A " Ammissione Ospite " che dovrà essere compilato dal medico curante allegando tutto quanto richiesto nel presente modulo e il Modulo 7.5.13 relativo al "Trattamento dati personali e sensibili".

L'ospite che risulta possedere tutti i requisiti necessari in base alla dichiarazione del medico di base potrà effettuare l'ingresso in struttura in accordo con la direzione.

L'ospite dovrà produrre per il perfezionamento della procedura di ammissione la seguente documentazione:

1. Documento di riconoscimento valido
2. Libretto sanitario
3. Codice Fiscale
4. Modulo 7.5.28 A (Ammissione Ospite)
5. Modulo 7.5.13 (Trattamento dati personali e sensibili)

6. MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Le modalità di pagamento della retta saranno rappresentate e concordate all'atto di sottoscrizione del modulo 7.5.28 A

7. DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Un ospite della Casa di Riposo può essere dimesso:

- 1) qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento scorretto, contrario e di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti;
- 2) qualora non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo un periodo di assenza dalla Casa di Riposo, entro i termini concordati con la direzione.
- 3) qualora durante la permanenza nella Casa di Riposo perda lo stato di autosufficienza o semiautosufficienza.
- 4) per malattia infettiva in atto potrà essere disposta, in ogni caso, una dimissione temporanea
- 5) qualora si renda necessario un ricovero in ospedale, o altro istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici e riabilitativi tali da non permettere l'ulteriore permanenza nella Casa di Riposo.
- 6) qualora in caso di protratto mancato pagamento delle rette mensili.

In caso di dimissioni o di decesso, tutto ciò che è di proprietà dell'ospite (oggetti, vestiario e biancheria) verrà restituito all'ospite stesso o alla famiglia. I familiari, in accordo con la Direzione, provvederanno a liberare la stanza dagli effetti personali dell'ospite in tempi brevi. La degenza e il relativo rapporto economico si ritengono conclusi quando la stanza risulta totalmente libera.

Nel caso che questi rifiutino gli oggetti di cui sopra, essi passeranno di proprietà dell'Amministrazione che ne farà l'uso ritenuto più opportuno, tenendo prioritariamente conto delle necessità della Casa di Riposo.

La Direzione, non si assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti.

All'atto delle dimissioni, la struttura, previa verifica amministrativa, provvederà al rimborso della cauzione entro 45 giorni dalle dimissioni. Inoltre, in caso di decesso, la cauzione versata al momento dell'ingresso dell'ospite, verrà corrisposta agli eventuali eredi, dietro presentazione di atto notorio.

8. COMPORTAMENTO E OBBLIGHI DEGLI OSPITI

L'ospite è tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo verso tutti, compreso il personale dirigente e di servizio addetto alla Casa. E' tenuto a far uso di un abbigliamento adeguato al decoro della Casa stessa, di osservare le norme interne emanate dall'Amministrazione e dalla Direzione per il miglior andamento del servizio.

L'ospite, in particolare, dovrà:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- all'interno della camera assegnata, l'ospite potrà usufruire dell'armadio e del comodino messi a disposizione per custodire gli effetti personali e oggetti di piccole dimensioni in accordo con la Direzione;
- mantenere in buono stato la stanza, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e di garantirne la corretta utilizzazione in relazione alle proprie capacità psico-fisiche;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere alla pulizia, a controlli e a riparazioni;
- è espressamente vietato fare uso nella propria stanza di fornelli, candele, ferri da stiro e apparecchi elettrici per il riscaldamento;
- evitare di applicare chiodi alle pareti o spostare mobili, se non con l'autorizzazione della Direzione, che, in ogni caso, farà eseguire il lavoro dal personale di servizio;

- tenere a basso volume gli apparecchi radio-televisivi, immessi nella propria stanza dietro autorizzazione della Direzione, al fine di non disturbare gli altri ospiti;
- evitare in modo assoluto di tenere animali;
- evitare in modo assoluto di introdurre all'interno della casa bevande alcoliche non autorizzate dalla Direzione e oggetti che possono costituire pericolo o molestia;
- evitare di conservare cibo deperibile nella propria stanza;
- è possibile lo spostamento di un ospite, qualora la Struttura lo consenta, da una stanza ad un'altra, solo per effettivi motivi di necessità e su consenso o richiesta dell'interessato o dei familiari;
- gli ospiti possono concordare con la Direzione di assentarsi per un periodo dalla Struttura; la Direzione si impegna, pertanto, a mantenere la stanza assegnata allo stesso. In tal caso, la retta dovrà essere interamente corrisposta.

9. ORARI STRUTTURA

1. 7,00 Santa Messa (facoltativo)
2. 8,30 Colazione
3. dalle ore 8,00 alle ore 14,00 pulizia stanze
4. 12,30 pranzo
5. dalle 13,30 alle 16,00 Riposo
6. 16,30 merenda
7. 18,30 Santo Rosario (Facoltativo)
8. 19,30 Cena
9. 22,00 Rientro in Struttura

9.1 Orari Di Apertura Degli Uffici Amministrativi

La Cooperativa garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle ore 12.30 il sabato su appuntamento.

I familiari degli ospiti possono conferire con la Direzione tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 previo appuntamento.

9.2 Orari Visite Esterne

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospite.

10. STANDARD DI QUALITA'

La Siar ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui il cliente è parte del processo erogativo - potendolo modificare continuamente - ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

10.1 STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

10.1.1 Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

10.1.2 Formazione del personale

Tutto il personale della SIAR è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

La Siar organizza corsi di formazione obbligatori per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata mediante somministrazione di appositi questionari.

Gli Ospiti e i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

10.1.3 Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in appositi aree, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali*.

10.1.4 HACCP

La SIAR ha elaborato il manuale previsto dalle direttive europee (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle

contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni tre mesi.

10.1.5 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

La SIAR ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza della struttura, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

11. SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Obiettivo della Siar è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio della Responsabile di Struttura il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o lo stesso ospite, possono inserire nelle apposite cassetture portalettere, differenziate tra clienti e familiari, le proprie segnalazioni o suggerimenti. Sarà cura del Responsabile della struttura, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari e di 2 gg. agli ospiti, tutte le risposte verranno affisse nella bacheca. Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della SIAR alle aspettative del cliente.

LA DIREZIONE