



ISTITUZIONE PUBBLICA

Casa di Ospitalità

“Santa Teresa del Bambino Gesù”

Via Umberto, 203 - Tel. 0922 877053 // FAX 0922 883255

92023 - CAMPOBELLO DI LICATA (AG)

web: www.casasantateresa.it; e-mail: santateresabg@virgilio.it

p.e.c: santateresabg@pec.it

>> Riconosciuto Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza ai sensi dell'art. 1 della legge 17 luglio 1890, n.6972, con Decreto dell'Assessore Regionale degli Enti Locali n. 634/Gr.IX-S.S. del 12 novembre 1987<<

CARTA dei SERVIZI

**ISTITUZIONE PUBBLICA
CASA DI OSPITALITA'
SANTA TERESA DEL BAMBINO GESU'**

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per far conoscere all'utenza i vari servizi offerti e le attività svolte dalla nostra struttura e vuole essere un' utile guida per gli ospiti e i loro famigliari.

Indice SOMMARIO

Premessa – origine storiche – finalità

La Carta dei servizi: principi

1) La Casa di Riposo – descrizione –

2) Servizi erogati

3) Ammissione

4) Documentazione richiesta per l'ammissione

5) Tipologie di utenza

6) Categorie di retta

7) Dimissioni volontarie

8) Dimissioni d'ufficio

9) Convivenze

10) Divieti

11) Libertà di movimento

12) Accoglienza e disponibilità

13) Rappresentanza utenti

14) Compiti del personale

15) Responsabilità

16) Visite

17) Questionario sulla prestazione dei servizi –

18) Comitato Consultivo per la soddisfazione dell'utente

Premesse- origini storiche-

Il ricovero di MendicITÀ S. Teresa del Bambino Gesù di Campobello di Licata venne istituito nel Gennaio 1941 a seguito di donazione delle sorelle Angelina, Eleonora e Giuseppina Fontana, le quali, con atto pubblico, disposero che la loro casa, sita in Campobello di Licata Via Umberto 185, e altri beni mobili e immobili venissero destinati “a provvedere gratuitamente, secondo i propri mezzi, al ricovero, al mantenimento e all’assistenza delle povere di sesso femminile nate e domiciliate in Campobello di Licata scelte dagli amministratori fra le più povere del paese”.

Con il Regio Decreto del 30.01.1941 il Ricovero è stato riconosciuto Istituzione Pubblica di Assistenza e beneficenza ai sensi dell’ar. 1 della legge fondamentale n° 6972 del 17.07.1890 e succ. mod. ed integrazioni ;

In attuazione della legge regionale n° 36 del 4 aprile 1955 il Ricovero ha assunto la denominazione di " Casa di Ospialità per Indigenti Santa Teresa del Bambino Gesù".

Con Decreto n° 634-Gr/IX/Solidarietà Sociale del 12/11/1987 l'Assessore agli Enti Locali ha emesso atto declaratorio riconfermando la natura giuridica di IPAB , ai sensi dell'art.1 della legge 6972/1890 , in esecuzione dell'art. 30 della legge regionale n° 22 del 9 maggio 1986 ;

Con successivo D.A. n. 1297 del 25/07/2000, la Casa di Ospialità è stata iscritta al n. 1377 dell’Albo Regionale degli Enti Assistenziali Pubblici per la tipologia “Casa di Riposo” e con una capacità ricettiva di n. 32 posti letto. Le mutate necessità sociali del “Pianeta Anziani” hanno determinato la nascita e l’approvazione di un nuovo statuto, reso esecutivo con D.P. n. 127 del 12/04/2007, che sempre in ossequio ai fini statutari originari, gli consente di proporsi e ben inserirsi quale valido soggetto referente nei piani di zona previsti dalla Legge 328/2000.

Nel tempo l’Ipab si è posta come valido punto di riferimento per tutte quelle situazioni di abbandono e di bisogno, necessitanti di interventi rapidi e qualificati ed è riuscita a creare una RETE di relazioni con i servizi sociali del proprio comune, dei comuni limitrofi, con la Confraternita di Misericordia e con altre associazioni di volontariato presenti nel territorio; ha migliorato la qualità dell’assistenza socio-assistenziale e sanitaria, adeguandola alle mutate necessità della popolazione.

Ai sensi dell’art. 3 dello Statuto la Casa di Ospialità S. Teresa del Bambino Gesù si prefigge lo scopo di offrire agli anziani, minori, disabili e/o dei nuclei familiari e a quanti vivono in stato di

bisogno, di ambo i sessi, i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati previsti dalle leggi in materia :

1) PER ANZIANI, DISABILI E MINORI

ricovero assistenza mantenimento ed incontro di anziani, disabili e minori ambo-sessi, autosufficienti, non autosufficienti, anche disabili fisici e/o psichici :

- A) Casa di Riposo;
- B) Casa Protetta ;
- C) Casa Albergo;
- D) Centro Diurno;
- E) Comunità alloggio;
- F) Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.);
- G) Assistenza Domiciliare ;
- H) Assistenza Domiciliare integrata;
- I) Centro di accoglienza per ospitalità Diurna e/o notturna e residenziale Temporanea e semiresidenziale anche a favore di extracomunitari e/o profughi;
- I) Dimissioni ospedaliere protette;
- L) Servizio mensa a domicilio e/o scolastiche;
- M) Soggiorno vacanze;
- N) Gestione servizi specialistici, riabilitativi, neurologi, psichiatrici, fisiatrici traumatologici e di logopedia in convenzione con la A.U.S.L.;
- O) cura e assistenza malati terminali (hospice);
- P) Centro, cura, assistenza e accoglienza Ragazze madri, minori, minori a rischio e recupero di tossicodipendenti;
- Q) Servizi ed interventi finalizzati al trattamento ed al sostegno minori , giovani in particolare stato di bisogno , anziani, e rispettive famiglie in collaborazione con il Servizio Sociale Comunale e con quello della ASP;

2) PROMOZIONE DI INIZIATIVE ED ATTIVITA' ATTE AD ASSICURARE SU BASI MODERNE L'ASSISTENZA, LA CURA E LA PROMOZIONE DELLA PERSONA UMANA:

- R) Altre forme di assistenza anche integrative degli interventi indicati nelle lettere precedenti (consulenze, sostegno alle famiglie di cui alla lettera P) e del territorio, gestione servizio teleassistenza e telesoccorso, organizzazione tempo libero, gestione centri sociali culturali e sportivi , trasporto di anziani disabili e minori, servizi vari alla persona residenziali, semiresidenziali, diurni ed aperti, ecc);
- S) Servizi di accoglienza in favore di extracomunitari e loro famiglie;
- T) Biblioteca aperta al pubblico;
- U) Centri di formazione professionale;
- V) Segretariato Sociale;
- Z) organizzazione di seminari di studi, convegni, tavole rotonde, e corsi di aggiornamento per gli operatori del settore, sulle tematiche relative ai soggetti ad ai servizi che l'Ente si prefigge come finalità, nonché l'organizzazione Per il raggiungimento dei suoi obiettivi l'Ipab si avvale anche del

Comitato consultivo per la partecipazione dell'utente adottato con delibera Commissariale n° 21 el 28/05/2019 .

Al fine di potenziare e razionalizzare i servizi e le attività offerte, l'IPAB potrà procedere , ai sensi della normativa vigente, a fusioni o incorporazioni di altre IPAB.

Con la presente **CARTA DEI SERVIZI**, tenuto conto della Direttiva del PCM del 27.01.1994, e della Circolare n° 3 del 23 febbraio 1995 con la quale l'Assessorato regionale per gli Enti Locali ha indicato le direttive da seguire riguardo la partecipazione degli utenti ai servizi resi dalle Ipab, la Casa di Ospitalità intende proseguire il rapporto con i propri Ospiti, le rispettive Famiglie e gli Enti Locali di provenienza, con nuovi e appropriati strumenti che tengano conto delle esigenze della popolazione non più giovane .

La Carta costituisce un atto di chiarezza su quello che questa Ipab realizza, su come lo realizza e a quali condizioni.

Si tratta di una assunzione di responsabilità circa i servizi offerti, le possibilità esistenti e le prospettive di miglioramento effettivamente perseguibili.

La Casa di Ospitalità - con la presente Carta dei Servizi dunque si pone come obiettivi: informare i cittadini rispetto ai servizi offerti, mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti, rilevare il grado di soddisfazione da parte del cittadino rispetto ai servizi offerti per orientarli ulteriormente verso la qualità.

La finalità generale è quindi quella di definire con rigore principi di intervento, modalità di erogazione di servizi e prestazioni e sviluppare forme di relazione tra gli ospiti e servizi.

Questa Carta definisce impegni migliorativi che l'Ipab assume come propri.

Rispetto a tale atto di chiarezza si chiede ai diversi soggetti coinvolti - servizi pubblici, servizi privati, volontari, utenti - una collaborazione, per contribuire a realizzare, ciascuno per la propria parte, risposte sempre più vicine ai bisogni delle persone .

Questo documento costituisce per tutti i soggetti che usufruiscono dei servizi una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei vari servizi e sulle diverse possibilità di utilizzo.

E' uno strumento che, attraverso l'informazione, favorisce la partecipazione delle persone , utenti/famiglie, e la valutazione della qualità dei servizi erogati.

Qui tutti i cittadini e gli utenti dei servizi possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche dei servizi offerti.

Con la "Carta dei Servizi" l'Ipab,definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione tra cittadini e servizi.

La presente Carta dei Servizi stabilisce pertanto:

- a. i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogatore dei servizi;
- b. gli strumenti per l'attuazione di tali principi, per singola tipologia di servizio;
- c. i meccanismi di tutela e garanzia della qualità dei servizi offerti.

I contenuti della Carta dei Servizi dell'ipab ,nel rispetto dei canoni costituzionali e delle leggi nazionali e regionali che regolano l'assistenza pubblica, si ispirano quindi ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ

L'Ipab si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i cittadini in caso di interruzioni o disservizi.

PARTECIPAZIONE

L'Ipab, al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, garantisce la partecipazione degli utenti, delle famiglie e di tutti gli enti alla prestazione dei servizi, ponendo la massima trasparenza e semplicità nel linguaggio e ne valuta i suggerimenti e le indicazioni proposte.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ipab persegue il continuo miglioramento proponendosi l'obiettivo di raggiungere il più elevato livello di soddisfazione della persona fruitrice dei servizi.

TUTELA DELLA PRIVACY

L'Ipab, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotta tutte le misure e gli accorgimenti previsti dalle leggi in materia, a cominciare dall'informativa agli interessati circa le finalità e modalità del trattamento di dati che li riguardano e le categorie di soggetti ai quali i dati stessi possono essere comunicati.

1) La CASA DI RIPOSO – descrizione -

La Casa di Ospitalità Santa Teresa del Bambino Gesù è una struttura pubblica di assistenza e beneficenza situata a Campobello di Licata, in via giudici Falcone e Borsellino, snc.

Può contare su una capienza massima di 60 ospiti ed oltre ad essere di facile accesso è dotata di un ampio parcheggio .

La struttura è adiacente all'area del Centro Polivalente del Comune di Campobello con ingresso indipendente.

Oltre ai servizi assistenziali di Istituto l'Ipab garantisce un adeguato servizio medico infermieristico e di terapia della riabilitazione .

L'Ipab fornisce l'assistenza sia a persone autosufficienti sia semi autosufficienti che a persone non più autosufficienti che si trovano nell'incapacità di condurre una vita autonoma.

Il presente documento definisce i servizi erogati dalla CASA DI RIPOSO unitamente alle condizioni poste agli ospiti sia per l'ingresso che per la loro permanenza nell'Istituto.

Non potranno essere accolte persone che presentino problemi di prevalente natura sanitaria o che presentino condizioni psichiche tali da determinare situazioni di difficoltà e di pericolo per se e per gli altri.

È possibile l'ingresso e la permanenza alla Casa anche per un breve soggiorno.

La Casa di Ospitalità dispone di una struttura organizzativa nella quale sono definiti ruoli e responsabilità sia per i dipendenti che per il personale esterno.

Gli Uffici amministrativi sono ubicati al piano terra della struttura .

2) Servizi erogati

L'istituto garantisce un'assistenza generale diversamente articolata secondo il grado di autosufficienza dell'ospite:

a) Servizi comuni:

- **Vitto:** colazione, pranzo e cena, con il rispetto delle indicazioni dietetiche che potranno variare da caso a caso per particolari necessità di salute. Il vitto è servito normalmente nella sala da pranzo con i seguenti orari: ore 8,30-9,00 colazione ; ore 12-12,30 pranzo;ore 1,00-16,30, spuntino; ore 18,00-18,30 cena. Potrà essere servito in camera solo per particolari esigenze di salute del ricoverato derivanti dal proprio grado di autosufficienza.
- **Alloggio con il suo arredo:** pulizia camere, riscaldamento, luce, acqua calda e fredda, abbonamento TV, manutenzioni.
- **Guardaroba:** lavaggio e stiratura della biancheria compresa quella personale, servizio sartoria.
- **Assistenza all'ospite** diurna e serale con personale socio-assistenziale
- **Assistenza infermieristica** diurna e notturna : garantita da infermieri professionali
- **Assistenza medica:** prestata dal medico generico di fiducia dell'assistito e dal medico convenzionato con l'Ipab, ed in caso di necessità con pronto intervento del 118 ;
- **Servizio fisioterapico** :garantita dal terapeuta della Riabilitazione ;
- Per ogni ospite viene realizzato un **piano di assistenza individuale (PAI)**.
- **Servizio di animazione** con la presenza di un operatore al fine di creare opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema per le varie ricorrenze (compleanni,natale,carnevale e pasqua). L'Animatore, unitamente ad altre figure, si fa carico dei rapporti fra Ospiti e famigliari e fra gli Ospiti e la Struttura stessa, avendo particolare attenzione e sensibilità all'inserimento dell'ospite in Istituto.
- **Servizio barbiere e parrucchiere** assicurato da Professionisti esterni. La spesa è posta a carico dell'ospite.
- **Servizio di podologo, manicure e pedicure** : *l'attività curativa dei iva dei piedi e delle mani, che non sia di stretta pertinenza medica, viene svolta da personale esterno diplomato. L'attività estetica di mani e piedi è affidata a pedicure e manicure. I suddetti servizi sono resi senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.*
- **SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE MEDICHE ESTERNE:***è garantito mediante la prenotazione da parte della struttura di autoambulanze disponibili sul. Le spese di trasporto sono a carico degli ospiti.*
- Partecipazione alle **funzioni religiose** quotidiane .

b) Servizi integrativi per gli ospiti semi autosufficienti:

- **Aiuto** nell'assunzione del cibo

- Aiuto nell'igiene e cura della persona con particolare attenzione al momento del bagno e della vestizione
- Aiuto nella deambulazione e per qualsiasi tipo di spostamento
- Aiuto nel controllo degli sfinteri

c) Servizi integrativi per gli ospiti non autosufficienti:

- Assistenza diretta nell'assunzione del cibo
- Assistenza diretta per la toilette personale e per fare il bagno
- Assistenza diretta nella vestizione
- Assistenza diretta per qualsiasi tipo di spostamento (da letto a sedia e viceversa, sedersi e alzarsi dal wc, spostamenti da un piano all'altro della struttura ecc.)
- Assistenza diretta per il controllo degli sfinteri

d) Servizi particolari:

L'assistenza personalizzata in ospedale è a carico degli anziani o dei familiari.

Il consumo di medicinali o di presidi sanitari sono a carico dell'Ospite il quale dovrà provvedere alla sua liquidazione .

Gli ospiti che non hanno parenti prossimi possono avvalersi del Servizio di Segretariato Sociale per le pratiche relative alle pensioni, e alle prestazioni sanitarie, come dell'accompagnatore -autista per le visite ambulatoriali specialistiche.

e) Segretariato sociale: Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni dell'Ente. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano altre Amministrazioni Pubbliche sarà garantito per gli Ospiti NON in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari

f) Servizio telefonico : I reparti sono dotati di telefoni, gli ospiti possono telefonare chiedendo al centralino di essere messi in comunicazione con l'esterno. Gli ospiti allettati possono usare il cordless e il cellulare in dotazione ai reparti.

3) Ammissione

L'ammissione nella Casa di Riposo avviene su istanza sottoscritta dall'anziano o dai parenti ovvero dal "garante" dell'anziano o dal Comune di residenza.

Nel caso di soggetti che presentino problemi psichiatrici, la loro ammissione sarà vincolata al parere favorevole del responsabile del Servizio Psichiatrico della ASP. Di appartenenza e dal Responsabile del servizio infermieristico interno.

4) Documentazione richiesta per l'ammissione

La domanda di ammissione, presentata su apposito modello fornito dall'Ipab, dovrà essere presentata presso gli Uffici Amministrativi unitamente al Certificato del medico su apposito modello fornito dall'Ente per la valutazione dell'autosufficienza.

All'atto dell'ammissione l'Ospite deve necessariamente presentare presso la Casa di Riposo i seguenti documenti:

1. Certificato di invalidità (se in possesso)
2. Documentazione sanitaria

3. Foto recente.

E' facoltà dell'Ente richiedere ulteriori documenti di certificazione per eventuali integrazioni di giudizio.

5) Tipologie di utenza

La classificazione in autosufficiente, semi-autosufficiente o non autosufficiente è effettuata dall'Ipab sulla base della certificazione compilata dal medico, con riferimento particolare alla scheda per i criteri di valutazione dell'autosufficienza dell'utente.

Tale classificazione è soggetta a revisione periodica a cadenza semestrale in base alle condizioni psicofisiche dell'ospite e comunicata al firmatario della domanda di ammissione

La relativa retta dovrà essere aggiornata dal giorno in cui sarà accertato lo stato di non autosufficienza e sarà a carico di chi ha assunto l'impegno del pagamento al momento dell'ingresso.

6) Categorie di retta

	Retta giornaliera	Retta mensile
Condizioni utente		
Persona non autosufficiente	€ 48,33	€ 1.450,00
Persona autosufficiente	€ 45,00	€ 1.350,00
Persona non autosufficiente con necessità assistenza Alzheimer	€ 56,00	€ 1.680,00
Soggiorno temporaneo a persona con pernottamento	€ 56,00	€ 1.680,00
Soggiorno diurno a persona	€ 20,00	€ 600,00
Pasto per familiari o visitatori	€ 7,50	

Le rette sono fissate normalmente per l'inizio di ogni anno dal C.d.A. dell'Ente secondo gli indici Istat con idoneo atto deliberativo (attualmente con Delibera commissariale n° 53 del 14.11.2028 e integrata con Delibera commissariale n° 13 del 10.04.2029).

La retta, pagata mensilmente, decorre dal giorno di ammissione presso la struttura. La retta deve essere versata anticipatamente entro giorno 5 di ogni mese alla tesoreria dell'Ente che ne rilascerà apposita ricevuta.

L'assenza per ricovero dà diritto alla sola quota parte relativa al vitto così come individuata e quantificata dalla tabella regionale di riferimento.

In caso di cessazione a qualsiasi titolo del ricovero, tranne che per dimissioni volontarie, spetta, su richiesta, il rimborso dal 4 giorno successivo all'evento e comunque non superiore a 15 giorni complessivi.

La retta può, su istanza dell'interessato o suo delegato, essere ridotta del 15%, **salvo maggiore riduzione a seguito di motivata determinazione della Commissione** presieduta dal Segretario e composta dall'assistente sociale e dall'addetto alla contabilità. La Commissione relazionerà sulla situazione economico-patrimoniale che giustifica il parere espresso.

7) Dimissioni volontarie

L'ospite può lasciare volontariamente la Casa di Riposo dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni.

In caso di mancato preavviso si dovrà corrispondere la retta per 15 giorni.

8) Dimissioni d'ufficio

L'ospite sarà dimesso d'ufficio dalla Casa di Riposo:

L'ospite sarà dimesso dalla Casa di riposo per delibera del Consiglio d'Amministrazione nei seguenti casi:

a) per mancato pagamento della retta o per rinuncia o inadempimento del garante al pagamento, trascorsi 60 giorni dalla scadenza dell'ultima mensilità pagata.

Verso gli obbligati per legge ,inadempienti , l'Amministrazione procederà, inoltre, al recupero del credito maggiorato della mora di cui all'art.11 e degli interessi legali, della svalutazione e delle spese legali - giudiziarie;

b) Per non idoneo comportamento o per azioni tali da rendere incompatibile la sua permanenza nella convivenza, ovvero nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'ospite non risultassero compatibili con le prestazioni assistenziali offerte dalla struttura.

9)Convivenze

L'ospite è tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo verso tutti e a tenere con ordine la camera.

L'ospite osserverà le norme del presente regolamento e collaborerà con la Direzione per il miglior andamento della convivenza;

L'ospite farà buon uso di tutto quanto la Casa mette a sua disposizione.

Gli apparecchi radio e TV possono essere ammessi nelle camere con l'approvazione della Direzione e alla condizione che siano tenuti a basso volume e comunque in modo da non disturbare i vicini.

Durante le ore di riposo (13,30-15,30 e dalle 22 alle 7) nei corridoi e nelle camere si dovrà fare silenzio.

L'ospite si rivolgerà al Responsabile di reparto (Infermiere) se ha delle richieste particolari da fare o delle lamentele di qualsiasi genere, da esporre.

Gli ospiti autosufficienti, in caso di malattia o indisposizione devono subito informare l'Amministrazione tramite il responsabile di reparto.

All'atto dell'ingresso, l'ospite e/o i loro parenti, devono dichiarare a chi si deve consegnare la corrispondenza indirizzata all'ospite.

10)Divieti

E' fatto divieto di introdurre nella Casa di Riposo bevande alcoliche non autorizzate dalla Direzione. L'uso di fornelli, stufe, ferri da stiro dovranno avvenire nel rispetto delle norme di sicurezza su autorizzazione della Direzione.

E' vietato gettare rifiuti o altri oggetti dalla finestra o tenere vasi di fiori sulle finestre senza idonea protezione. Non è ammessa la presenza di animali di qualsiasi specie.

11) Libertà di movimento

Gli ospiti autosufficienti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e del rientro serale fissato dalla Direzione.

Per esigenze di rientri dopo la chiusura della portineria si deve dare preventiva comunicazione alla Direzione.

L'Ente non assume la responsabilità di controllare gli ospiti che per qualsiasi motivo escono dalla struttura.

Ogni ospite autosufficiente ha in consegna la chiave della propria stanza di cui esiste una seconda copia conservata dalla Direzione per le urgenze.

Gli ospiti semi e non- autosufficienti possono uscire se assistiti da un parente o da personale di fiducia dei parenti.

L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto a nessuna riduzione di retta e neppure alla conservazione del cibo, se non in casi eccezionali a giudizio della Direzione.

I parenti degli ospiti possono accedere liberamente a trovare i loro congiunti eccetto negli orari in cui la presenza possa creare disagio al più generale servizio di assistenza, secondo gli orari di ingresso pubblicati.

12) Accoglienza e disponibilità

Nelle camere a due letti, quando uno dei due posti si renderà libero per uscita di uno degli assistiti, l'Amministrazione provvederà ad occupare il letto vacante.

Quando per particolari motivi la Direzione ritiene opportuno un cambio di camera, l'ospite ed i parenti si renderanno disponibili a tale spostamento di posto.

Se l'ospite chiede di rimanere da solo in una camera per due, e la Direzione lo concede, dovrà pagare una retta e mezza.

13) Rappresentanza utenti

Fra gli ospiti è costituito un organo rappresentativo, secondo il regolamento approvato con delibera n° 21/2019 .

Esso ha lo scopo di favorire la vita in comune promuovendo iniziative ricreative e culturali d'intesa con l'Amministrazione e la direzione amministrativa e assistenziale, affrontando i problemi riguardanti la conduzione e la organizzazione dei servizi .

14) Compiti del personale

Le mansioni e le responsabilità del personale dipendente, nelle varie qualifiche, in ordine ai servizi assistenziali dovuti agli ospiti in relazione alle varie necessità degli stessi, sono definite nel regolamento organico dell'Ente.

15) Responsabilità

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per furti o danni che possono derivare, senza sua colpa, ai residenti e alle cose, durante la loro permanenza nella struttura.

Gli ospiti ed i parenti sono assicurati per infortuni che si dovessero accidentalmente verificare nella Casa di Riposo.

16)Visite

L'ospite può ricevere visite in qualsiasi momento della giornata purché venga rispettato l'orario d'ingresso fissato dalle 8.00 alle 19.00. Al di fuori di tale fascia oraria l'accesso è consentito per motivi di salute dell'ospite congiunto.

Eventuali deroghe possono essere autorizzate dalla Direzione.

I visitatori sono tenuti ad osservare le normali regole di educazione e di rispetto della quiete e della privacy di tutti gli ospiti della struttura, con particolare riguardo all'accesso in camere multiple.

4.2 – INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO : Sede legale: Via Umberto, 203 92023 Campobello di Licata (Ag)

Sede Operativa e Uffici. Via Giudici Falcone e Borsellino, snc 92023 Campobello di Licata (Ag)

Tel. Uffici 0922/877053 – Reparto 0922/877053

Fax Fax 0922/879983

Posta elettronica certificata santateresabg@pec.it

Posta elettronica ordinaria santateresabg1941@libero.it

Sito internet <http://casasantateresa.it>

RAPPRESENTANTE LEGALE Presidente del Consiglio di Amministrazione o organo sostitutivo (riceve preferibilmente per appuntamento - Tel. 0922/877053)

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA Segretario/Direttore (riceve preferibilmente per appuntamento - Tel. 0922/877053)

UFFICIO INFORMAZIONI aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15,00 alle 18,00 Tel. 0922/877053. E' possibile lasciare messaggi in segreteria telefonica o via mail per essere richiamati.

ORARIO VISITE PARENTI Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari nelle ore diurne e serali senza particolari limitazioni d'orario. Regolamentate nelle ore notturne. Le visite non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere e non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti. In casi particolari viene rilasciato dalla direzione permesso di assistenza al parente. Non è consentita la presenza dei visitatori nella stanza da letto durante la visita medica o durante l'assistenza infermieristica al letto dell'ospite.

SPAZI ESTERNI ATTREZZATI Ampio giardino interno attrezzato.

N. POSTI LETTO	58 posti letto accreditati
N. CAMERE	Il numero delle stanze è pari a 29 di cui: 29 a 2 letti
SALE COMUNI	2
SALE DA PRANZO	2 (possibilità di pasti per utenti esterni)
DISTRIBUTORI AUTOMATICI	Distribuzione bevande calde, bibite, merendine
INFERMERIA	1 infermeria/guardiola al Piano primo
GUARDIOLA	1 guardiola al Piano terra
PALESTRA	1 palestra per fisioterapia al Piano secondo
BAGNI ATTREZZATI	n. 2 di cui 1 con doccia attrezzata
BAGNI	n. 29 ad uso degli ospiti
LOCALE PER IL CULTO	Chiesa al piano terra, si celebrano messe legate al culto cattolico.

AVVERTENZE

FUMO: E' tassativamente vietato fumare nei locali e spazi della residenza. Eventuali trasgressioni saranno sanzionate a norma di legge.

FARMACI: I signori ospiti non possono detenere personalmente farmaci e i parenti o chi per loro non possono introdurre in struttura alcun genere di farmaco, perché, in aggiunta alla terapia prescritta dai medici, possono risultare pericolosi!

Menù

Il menù ,autorizzato dai competenti uffici sanitari,è predisposto in funzione delle stagioni, articolato di preferenza con cadenza mensile: quattro settimane relative al menù autunno-inverno e quattro relative al menù primavera-estate.

Il menù propone scelte alimentari nutrizionalmente valide, come ad esempio il consumo del pesce, dei legumi, nonché di alimenti solitamente poco utilizzati, come alcune verdure tipo zucca gialla, broccoletti ed i cereali minori quali orzo, farro, che rappresentano buone fonti di fibra alimentare.

Circa la distribuzione dei pasti, sono garantiti tre pasti principali, più una merenda pomeridiana ed una bevanda calda dopo cena. Quest'ultima è utile anche per incrementare l'apporto di liquidi e compensare in parte la fisiologica riduzione della sensazione di sete dell'anziano.

Il menù viene esposto in maniera ben visibile agli ospiti e ai familiari e i pasti sono serviti in orari rispettosi delle comuni abitudini delle famiglie, compatibilmente con l'organizzazione del servizio (esempio colazione intorno alle 7.30; pranzo intorno alle 12.30; merenda alle 16 circa; cena intorno alle 19.00; la bevanda calda intorno alle 21).

Per consentire all'anziano il mantenimento di buone condizioni di salute, viene fornito un apporto energetico adeguato alle proprie necessità.

Quindi sono stati calcolati, rispettivamente per le fasce di età 60 - 74 anni e al di sopra dei 75 anni, degli schemi dietetici per apporti energetici giornalieri intorno alle 1930 e 1750 calorie, nel rispetto, per quanto possibile, di una corretta ripartizione delle occasioni alimentari della giornata e dei nutrienti.

Va precisato che, nei casi in cui l'anziano debba seguire una dieta personalizzata, le indicazioni dietetiche dovranno essere stabilite dal medico curante o dall'infermiere della struttura.

Descrizione di una giornata tipo infrasettimanale:

GIORNATA TIPO FERIALE

Attività:

h 6.00-h 8.00

alzata degli ospiti, a cura del personale ausiliario, con igiene intima e personale, vestizione ed accompagnamento nei locali adibiti alla colazione;

h 8.00-h 9.00

dispensa della colazione e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 9.00-h 11.00

→ attività di animazione di gruppo, uscite programmate al mercato, all'oratorio o al giardino...

→ attività di fisioterapia (mobilizzazione attiva e/o passiva, parallele, deambulazione assistita...)

→ esecuzione dei bagni secondo schema;

→ esecuzione di medicazioni da parte del personale infermieristico;

→ somministrazione di bevande ad orari

→ accompagnamento in bagno secondo le esigenze e schema

→ partecipazione alla Santa Messa secondo calendario

→ presenza di pedicure e parrucchiera nella giornata del lunedì

→ visite mediche e/o specialistiche programmate;

h 11.00-h 11.45

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 11.30-h 12.15

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti parzialmente autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 12.30-h 13.00

messa a letto degli ospiti che richiedono di riposare o secondo necessità, accompagnamento in bagno e sosta in sala tv per coloro che non desiderano andare a letto;

h 13.00-h 14.30

momento riservato alla tranquillità dell'ospite;

h 14.30-h 16.00

alzata degli ospiti a letto con esecuzione dell'igiene intima;

h 15.00-h 17.30

→ attività di animazione quali gioco a carte, taglio e incolla, pittura e proiezione di film

→ accompagnamento degli ospiti in bagno ed esecuzione dell'igiene intima

→ somministrazione di bevande e merenda

→ deambulazione degli ospiti a cura del personale ausiliario ed infermieristico

→ rilevazione parametri

→ esecuzione bagni secondo schema

→ visite mediche e/o specialistiche programmate;

h 17.30-h 18.45

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 18.30-h 19.30

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti parzialmente autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 19.00-h 21.00

messa a letto con cambio pannoloni

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche.

GIORNATA TIPO FESTIVA

Attività:

h 6.00-h 8.00

alzata degli ospiti, a cura del personale ausiliario, con igiene intima e personale, vestizione ed accompagnamento nei locali adibiti alla colazione;

h 8.00-h 9.00

dispensa della colazione e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 9.00-h 11.00

→ esecuzione di medicazioni da parte del personale infermieristico;

→ somministrazione di bevande ad orari

→ accompagnamento in bagno secondo le esigenze e schema

→ gioco a carte fra ospiti o intrattenimento TV con la Santa Messa domenicale;

h 11.00-h 11.40

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 11.30-h 12.15

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti parzialmente autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 12.30-h 13.00

messa a letto degli ospiti che richiedono di riposare o secondo necessità, accompagnamento in bagno e sosta in sala tv per coloro che non desiderano andare a letto;

h 13.00-h 14.30

momento riservato alla tranquillità dell'ospite;

h 14.30-h 16.00

alzata degli ospiti a letto con esecuzione dell'igiene intima;

h 16.00-h 17.30

→ accompagnamento degli ospiti in bagno ed esecuzione dell'igiene intima

→ somministrazione di bevande e merenda

→ attività di animazione in caso di feste organizzate dall'animatore

→ intrattenimento organizzato dai volontari;

h 17,30-h 18.45

somministrazione del pasto agli ospiti non autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 18.30-h 19.30

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti parzialmente autosufficienti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 19.00-h 21.00

messa a letto con cambio pannoloni

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche.

Anche in situazioni di emergenza (carenza di personale per malattia, sciopero...) vengono garantite le attività di base come alzata, bagni e cura dell'ospite.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA CASA di RIPOSO

Personale attuale:

n. 1 Assistente Sociale in Convenzione

n. 1 Infermiere Professionale a tempo indeterminato

n. 2 Infermieri Professionale in Convenzione h. 18 cadauno

n. 1 Operatore Amministrativo in Convenzione

n. 1 Cuoco a tempo indeterminato

n. 1 Aiuto Cuoco a tempo indeterminato

n. 1 Operatore Lavanderia a tempo indeterminato

n. 1 Operatore Socio Assistenziali a tempo indeterminato

n. 16 Operatori Socio Assistenziali a tempo determinato a 24 ore cadauno.

n. 1 Segretario Direttore in comando part time

La specializzazione di funzione e ruoli presenti in una residenza, non è spesso nota ai Cittadini e forse nemmeno a tutti i Parenti e Volontari che la frequentano. Ci sembra pertanto utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

RESPONSABILE DI STRUTTURA:

La residenza è diretta da un funzionario che è responsabile sia dei servizi assistenziali che dell'organizzazione e gestione amministrativa della struttura.

Modalità di riconoscimento: cartellino e apposita indicazione sulla porta dell'Ufficio;

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 0922/877053

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

Gli operatori dell'Area socio-assistenziale sono:

Medici di base che a chiamata garantiscono le prestazioni di medicina di base agli Ospiti, in conformità ai relativi standard gestionali fissati dalla Regione;

Infermieri Professionali di cui uno con funzioni di coordinamento;

Assistente sociale

Terapista della riabilitazione;

Animatore;

Operatrici Socio Assistenziali;

Ausiliaria Socio-Assistenziale;

Modalità di riconoscimento: Tutto il personale sopraindicato è riconoscibile mediante cartellino apposto sulla divisa.

Come prendere appuntamento: telefonando al n. 0922/877053

Gli operatori dell'Area amministrativa sono:

Segretario/direttore responsabile della gestione della Casa di Ospitalità;

Responsabile Amm.vo Contabile;

Gli operatori dell'Area dei Servizi Generali sono:

Operatore addetto al servizio guardaroba- lavanderia;

Cuoche addette al servizio cucina

Altre figure presenti :

Volontari:

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per l'istituto, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità, sono garanzia di trasparenza e partecipazione, in genere sono volontari autonomi.

ALLEGATO A)

IPAB

*Casa di Ospitalità Santa Teresa del Bambino Gesù
Via Falcone e Borsellino - Campobello di Licata
santateresabg1941@libero.it santateresabg@pec.it*

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni ed i servizi che riceve presso il nostro istituto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli Ospiti.

*Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il **QUESTIONARIO** è anonimo.*

La invitiamo, pertanto, a rispondere a tutte le domande ed a depositare il questionario nell'apposito contenitore di reparto o consegnarlo personalmente all'Infermiere di turno , in busta chiusa, entro il

ISTRUZIONI: *metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di rispondere, il questionario potrà essere compilato dal parente che lo assiste maggiormente durante la degenza in istituto*

Accoglienza e informazioni

1 - Come considera l'accoglienza all'ingresso in struttura?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

2 - Come considera le informazioni ricevute all'ingresso in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi alberghieri

3 - Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Ottimo

- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

4 - *Come considera il rispetto del silenzio notturno e di quello diurno durante le ore di riposo?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

5 - *Come giudica il vitto? (qualità e varietà del cibo)?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - *Come giudica la distribuzione del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

7 - *Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletto, ecc.), biancheria ed indumenti personali?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

8 - *Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba ed alla lavanderia?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

9 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Assistenza sanitaria

10 - In quale misura il suo ricovero ha migliorato la sua salute?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

11 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

12 - Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

13 - Come giudica il servizio di animazione?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

15 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Servizi amministrativi

17 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

18 - Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

Professionalità di alcune figure

19 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

20 - Come ritiene sia il comportamento del personale infermieristico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Cura della persona

21 - Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

22 - Come giudica la professionalità degli operatori quando l'ospite viene spostato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

23 - Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Privacy

24 - Come giudica il rispetto della sua privacy?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

25 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Clima di reparto

26 - Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto? (rilassato, teso)

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente

Scarso

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

1) _____

2) - *Cosa apprezza maggiormente?* _____

3) - *Quali cose considera negative?*

Grazie per la collaborazione

Il Segretario/Direttore
f.to Avv. Claudio Massimo Giuffrè

Il Presidente
f.to Rag. Gaspare Ruiz

Comitato consultivo per la soddisfazione dell'Utente Delibera n° 21 del 28.05.2019

Art. 1

E' costituito presso la casa di ospitalità Santa Teresa del Bambino Gesù un Comitato consultivo per la soddisfazione dell'Utente, da ora in poi "Comitato Consultivo".

Al Comitato Consultivo spetta: a) prendere in esame le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami che siano inerenti al funzionamento della Casa di Ospitalità e contribuire, mediante proposte e suggerimenti, all'elaborazione degli indirizzi assistenziali e socio culturali rivolti agli ospiti dell'I.P.A.B; b) promuovere attività di informazione rivolta alle famiglie ed alle formazioni sociali, anche al fine di esaminare le questioni relative all'aspetto socio-assistenziale degli anziani.

Art. 2

Il Comitato Consultivo dura in carica due anni, è composto:

- a) dal legale rappresentante pro-tempore dell'I.P.A.B. che lo presiede;
- b) da tre rappresentanti effettivi e due supplenti degli anziani individuati tra i parenti degli Ospiti della struttura;
- c) un rappresentante del personale dell'IPAB indicato dall'assemblea del personale;
- d) dall'Assistente Sociale della struttura.

I rappresentanti degli anziani decadono nel momento in cui i rispettivi anziani hanno cessato, per qualsiasi motivo, di essere ospiti dell'I.P.A.B., si provvederà alla loro surrogazione con uno dei supplenti.

Art. 3

Tutti i membri del Comitato Consultivo entrano nelle loro funzioni dalla data della nomina. Alle sedute del Comitato partecipa il Segretario dell'I.P.A.B, senza diritto di voto. .

Le dimissioni dei membri del Comitato Consultivo sono presentate per l'accettazione al Presidente. Tutti i membri del Comitato, tranne quelli dichiarati decaduti, restano in carica finchè non si sarà provveduto alla surroga.

Il presidente convoca il comitato consultivo almeno una volta ogni semestre.

Le convocazioni per la partecipazione alle riunioni del Comitato, dovranno pervenire alle persone interessate, almeno 5 giorni prima della riunione stessa.

La partecipazione al Comitato è gratuita.

Il verbale relativo alle riunioni, viene redatto dal segretario. Copia di detto verbale sarà pubblicato nel sito ufficiale dell'I.P.A.B. per la durata di 10 giorni. Per motivi di riservatezza il Comitato potrà decidere di omettere alcune parti del suddetto verbale.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore,
se ritiene che questa Residenza non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora,ricevuta la risposta,non fosse soddisfatto dell'esito,in base alla Legge Regionale 48/88,Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo
reclamo/segnalazione.....
.....
.....

Residenza
anziani/reparto.....

Data dei fatti segnalati.....

Suggerimento.....
.....

Richiesta di incontro con il funzionario/dirigente.....

Cognome.....Nome.....

indirizzo.....

tel.....

Data di consegna del modulo.....