

Associazione Eva Onlus

CENTRO RESIDENZIALE
PER ANZIANI e ADULTI AUTOSUFFICIENTI
"SAN FRANCESCO"

CARTA DEI SERVIZI

Via VI Novembre, 79 - 55041 Camaiore (Lu)
Tel. 0584-989189 - Cell. 3409419386

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto San Francesco é una struttura autorizzata al funzionamento per 17 posti letto di ambo i sessi, destinata ad accogliere anziani e adulti autosufficienti.

La struttura, operativa dal Giugno 2013 accoglie i cittadini che necessitano di ospitalità sia in forma definitiva che temporanea.

Opera nel rispetto dell'autonomia, della dignità, dell'identità personale e della riservatezza dell'ospite, circa le sue condizioni di salute, il suo reddito e il suo stato sociale cercando di creare all'interno della struttura un clima familiare e sereno.

Garantisce il rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali, quali libertà di opinione, di professione religiosa e di pensiero.

Favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria e incrementa i rapporti con la realtà territoriale attivando momenti di occasione di incontro.

L'Istituto San Francesco tende ad orientare programmi personalizzati orientati alla promozione e al mantenimento dell'autonomia e dell'integrazione cercando di dare una risposta adeguata ai diversi

bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti compatibilmente con le esigenze della comunità. La struttura collabora con i servizi sociali territoriali, essendo convenzionata con il comune di Camaiore.

Il ricovero presso la struttura è a pagamento.

DOVE SIAMO

L'Istituto San Francesco è in via VI Novembre, 79 - Camaiore Lucca
tel. e fax 0484-989187

Indirizzo e-mail : eva.sanfrancesco@virgilio.it

ketty.pasquinelli@gmail.com

Cod. Fisc. 91025320465

- La struttura è situata nel centro storico di Camaiore comoda per servizi e per i mezzi di trasporto pubblici. L'immobile gode di una bella vista sulle montagne e dista pochi km dal mare.
- La struttura é composta da un unico corpo centrale disposto su tre piani, dispone di ascensore ed un ampio e soleggiato giardino. È dotata di 2 camere con 4 letti e di 3 camere con 3 letti tutte con bagno.
- A disposizione degli ospiti una sala da pranzo, cucina, saletta tv, sala polivalente per incontri con i familiari e per le attività ricreative.

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota, allo scopo di informare con la maggior trasparenza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della Struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento delle qualità dei servizi in relazione ad ogni ospite.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'ospite all'interno della Struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale.

Tutti gli operatori condividono la “missione” della Struttura che è quella di migliorare le condizioni sociali degli ospiti e la loro qualità di vita.

L’obiettivo del nostro lavoro, da perseguire ogni giorno, è di migliorare lo stato di salute psicofisico dell’ospite salvaguardandone la dignità e il vissuto personale e familiare.

Il Centro Residenziale San. Francesco è un punto di riferimento certo sul territorio.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

- Sono ammessi alla struttura gli anziani e adulti autosufficienti che per loro scelta e per vari motivi preferiscono utilizzare servizi collettivi e richiedono garanzie di protezione nell’arco della giornata.
- I familiari e gli ospiti che intendono far domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura, la visita sarà guidata dalla Coordinatrice Responsabile della Struttura che sarà in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento e dei servizi offerti compresi nella retta.
- L’ospite interessato può accedere al servizio inoltrando richiesta su modulistica reperibile presso la direzione. Alla domanda dovrà essere allegata la valutazione delle condizioni e dei livelli di autosufficienza effettuata dal medico di base, la modulistica inerente le informazioni basilari riguardante l’ospite per consentire al personale una migliore conoscenza di eventuali problematiche (allergie, esigenze dietetiche), abitudini e l’impegno dei familiari all’integrazione della retta di ricovero, nel caso in cui il richiedente non possieda i redditi sufficienti per far fronte a tale onere. È auspicabile che vengano forniti inoltre in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).
- Le domande compilate e corredate di tutti i documenti richiesti vanno presentate in direzione esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
- L’ammissione alla struttura è valutata caso per caso dalla Responsabile e dall’Infermiere, previa successiva conferma da parte del Consiglio Direttivo dell’Associazione gestore.
- Nel caso in cui le richieste superino la disponibilità di posti viene compilata una graduatoria seguendo il criterio cronologico.

CONTRIBUTO ECONOMICO DA CORRISPONDERE

- L’ospite è tenuto a contribuire economicamente per il tempo di permanenza nella Struttura.
- Al momento dell’ingresso in Struttura dovrà essere stabilita la quota di contributo economico che l’ospite si impegna a versare mensilmente: tale quota concordata e approvata dal Consiglio Direttivo dell’Associazione gestore, terrà conto delle possibilità economiche dell’ospite e degli eventuali contributi esterni (famiglia / comune).
- Annualmente tale quota può essere rivista se necessario.
- Il contributo dovrà essere versato anticipatamente entro il 5 di ogni mese.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

- Presidente
- Coordinatrice Responsabile
- Infermiere
- Operatori socio-sanitari qualificati
- Operatori socio-assistenziali qualificati
- Operatori del settore alimentare con HACCP

- Volontariato dell'Associazione EVA Onlus
- Addetti ai servizi amministrativi della attività burocratica.
- Addetti ai servizi generici.

GIORNATA TIPO DELL' OSPITE

La giornata tipo dell'ospite nella struttura si articola nei seguenti momenti:

- Alle ore 8,00 gli ospiti consumano la colazione nella sala al piano terra.
- Nell'arco della mattina si svolgono attività di socializzazione.
- La mattina è il momento in cui si concentrano le attività di assistenza, preparazione delle terapie e sono espletate le prestazioni di bagno assistito all'ospite.
- Alle ore 12,00 gli ospiti consumano il pranzo nella sala al piano terra.
- Nel pomeriggio gli ospiti riposano in camera e/o nella sala tv e ricevono le visite di familiari e amici.
- Alle ore 16,00 agli ospiti presenti viene servita la merenda.
- Alle 19,00 gli ospiti consumano la cena nella sala del piano terra e al termine possono guardare film nella sala tv o liberi di coricarsi.
- Alle ore 20,00 il Custode entra in servizio di vigilanza fino alle ore 08,00 del mattino.
- L'attività di animazione è articolata durante la giornata con compiti prestabiliti dall'animatrice al fine di rendere gli ospiti collaborativi fra loro, facilitando la socializzazione e il reciproco aiuto, collaborando con l'operatore in turno anche per le pulizie generali, per le piccole spese giornaliere per la struttura, come frutta e pane. Gli ospiti sono indirizzati nell'auto-aiuto prestando servizio farmacia, appuntamenti per visite programmate dai medici di base, ritirane esami.

SERVIZIO ALBERGHIERO

- **Alloggio:** disponibilità di camere a tre o quattro posti con servizi interni.
- **Spazi comuni:** per attività ricreative, saletta per i visitatori, soggiorno con televisione, sala da pranzo e ampio giardino.
- **Mensa:**
 - il servizio di ristorazione è gestito dal Catering CIR FOOD S.r.l.
 - La colazione, il pranzo e la cena vengono servite nella sala da pranzo; per motivi sanitari i pasti non possono essere consumati nelle camere da letto.
 - E' attuato il sistema di autocontrollo HACCP allo scopo di prevenire l'insorgenza di problemi igienico-sanitari.
 - L'orario di distribuzione dei pasti:

▪ Colazione	alle ore 8.00
▪ Pranzo	alle ore 12.00
▪ Merenda	alle ore 16.00
▪ Cena	alle ore 19.00
- **Orario di chiusura struttura serale:** nei mesi invernali ore 20.00, mesi estivi 22,30

LAVANDERIA E GUARDAROBA

I servizi di lavanderia e guardaroba sono garantiti dal personale della struttura il quale provvede al lavaggio della biancheria sia piana che personale (all'ingresso dell'ospite i capi di dotazione personale saranno contrassegnati con le iniziali dell'ospite).

PULIZIA

L'organizzazione della struttura garantisce giornalmente la pulizia, l'igiene ed il riordino di tutti gli ambienti.

SERVIZI DI NATURA ASSISTENZIALE

Il personale infermieristico, socio-sanitario e socio-assistenziale:

- garantisce aiuto e assistenza agli ospiti residenti (secondo la specifica competenza) nella preparazione delle terapie, nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.
- Si occupa, inoltre di piccoli acquisti.
- provvede (insieme al servizio di volontariato) alla sorveglianza diurna mentre la notte garantisce un custode.
- Collabora e partecipa alle attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

SERVIZI DI NATURA SANITARIA

Assistenza medica:

- E' assicurata l'attività di assistenza medica di base a cura del proprio medico di base.
- È assicurata la preparazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di base da l'operatore O.S.S. sotto la responsabilità dell'Infermiere Professionale della Struttura.
- L'attenzione verso le condizioni di salute dell'ospite trova nel monitoraggio costante e sistemico di alcuni parametri:
 - Alimentazione
 - Peso
 - pressione arteriosa
 - valori glicemici
 - temperatura corporea
 - documenti di gestione emergenze ed eventi critici
- Il monitoraggio dei suddetti parametri è documentato in apposita scheda compilata.
- La struttura non provvede alla fornitura di farmaci e dei presidi medici dal SSN (pannoloni, mutande pannolone ecc.)

ASSISTENZA SPECIFICA

La struttura non è tenuta a fornire forme di assistenza particolare per terapie speciali ad altro, se un ospite avesse bisogno, la famiglia o chi per essa, dovrà provvedere a proprie cure e spese.

SERVIZI RICREATIVI CULTURALI E ANIMAZIONE

- Periodicamente vengono proposte attività di animazione articolate in varie iniziative che si sviluppano con feste che coincidono con le stagioni dell'anno e con le ricorrenze. L'attività di animazione è fatta dall'Animatrice in collaborazione con gli operatori in turno.
- L'attività di animazione viene svolta dall'animatrice della Struttura per 14 ore settimanali e si articola in due/tre ore al giorno per cinque giorni, in accordo con gli ospiti che aderiscono alle attività, l'animazione può essere svolta o al mattino o nel primo pomeriggio a seconda dell'attività proposta.
- Al mattino di solito gli ospiti si dedicano all'igiene personale fino alle ore 10.00 dopo di che alcuni escono per effettuare piccoli servizi alla Struttura come: ritirare impegnative dai medici di base e passare dalla farmacia a prendere i farmaci, fare la spesa quotidiana di pane fresco e frutta, servizio posta ecc...
- Questo tipo di animazione permette all'ospite di mantenere contatti con i servizi del paese favorendo le relazioni e la socializzazione, garantire e mantenere l'autostima personale, oltre al piacere di fornire un servizio importante per la struttura che lo ospita.
- Insieme alle signore residenti prepariamo regali per le Feste annuali con lavori fatti a mano con uncinetto, ferri e cucito, gli oggetti ottenuti vengono esposti in Istituto durante le Feste.
- Esempio di giornata tipo:
 - Ore 10.00 prendiamo il caffè tutti insieme, questo è il momento in cui l'animatrice organizza la giornata, distribuendo i vari servizi tra gli ospiti, sia esterni alla struttura che affiancando gli operatori dei servizi generici nelle pulizie e nel riordino dei piani mentre gli ospiti più anziani rimangono con l'animatrice.
- Nella nostra Struttura abbiamo deciso, in base alla tipologia degli ospiti, di non fare un programma di animazione giornaliero rigido da rispettare, ma come sopra spiegato da aggiornare giorno dopo giorno, tenendo conto comunque che settimanalmente sia proposto: gioco della tombola, lavoretti di artigianato, Pittura, gioco a carte.

NOTIZIE UTILI

- Gli ospiti della Struttura insieme ai responsabili, hanno aderito alla pet-therapy adottando i gattini degli ospiti, desiderosi di continuare la convivenza con le loro piccole creature affettuose, prendendo la responsabilità di provvedere ai loro bisogni per quanto riguarda il mangiare la pulizia e le visite dal veterinario. Nel tempo abbiamo notato una serena condivisione di coccole e cure.
- Gli ospiti diabetici, in quanto autosufficienti, rilevano da soli o con aiuto, i parametri di controllo della glicemia.
- La visita agli ospiti non è vincolata ad orari rigidi, ma sono stati indicati orari preferenziali tali da garantire loro la tranquillità e la privacy (durante l'igiene personale, i pasti e le ore notturne) oltre che il normale espletamento delle attività della struttura (pulizia camere):
 - Mattino dalle ore 9.00 alle ore 12.00
 - Pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 19.00
 - In casi particolari è possibile concordare con la Direzione la permanenza di un familiare anche in altri orari.
- I VISITATORI SONO INVITATI A .NON CONSEGNARE AGLI OSPITI, DIRETTAMENTE O SENZA CHE IL PERSONALE NE ABBA CONOSCENZA, ALIMENTI, BEVANDE, MEDICINALI ED OGGETTI CHE POTREBBERO RECAR

DANNO. EVENTUALI DEROGHE PER ALIMENTI CONFEZIONATI POSSONO ESSERE AUTORIZZATE DALLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA.

- In sede è disponibile tutta la documentazione relativa alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

USCITE DALLA STRUTTURA

Gli ospiti possono uscire liberamente dalla struttura, previa segnalazione al personale e con l'indicazione del l'orario di rientro. La direzione può vietare l'uscita dell'ospite dalla struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari.

RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Il personale in servizio ha l'obbligo di esporre sulla divisa apposito tesserino identificativo ben visibile con nome, cognome e qualifica.
I volontari devono esporre la tessera dell'associazione di volontariato.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È garantita la libertà di culto nel rispetto della propria fede religiosa. È assicurata l'assistenza religiosa durante le festività religiose principali.

PARRUCCHIERE E PEDICURE

È possibile prenotare il servizio di parrucchiere e pedicure rivolgendosi agli operatori.

TELEFONO E TELEVISIONE

- È possibile per gli ospiti ricevere telefonate provenienti dall'esterno. Le telefonate sono accolte dal personale e dai volontari, che provvedono a dirottare le telefonate sull'apparecchio telefonico portatile della struttura.
- Nel soggiorno al piano terra e nella saletta si trovano due televisori comuni.

CUSTODIA VALORI

La Struttura su richiesta può fornire un servizio di custodia valori.

SERVIZI COMPRESI NEL CONTRIBUTO ECONOMICO

- Vitto
- Alloggio
- Assistenza ordinaria
- Lavanderia
- Uso del telefono della Struttura

- Wi-Fi Free.

SERVIZI NON COMPRESI NEL CONTRIBUTO

- Medicinali a pagamento ed eventuali tiket su farmaci e visite
- Visite specialistiche private e quant'altro non garantito dal SSN
- Trasporti per visite e ricoveri ospedalieri

DIMISSIONI

L'ospite residente in struttura può essere dimesso per:

- Peggioramento delle condizioni di salute che rendono la struttura non idonea all'assistenza.
- Morosità nel pagamento del contributo concordato.
- Gravi inadempienze e comportamento violento verso ospiti e personale in servizio.
- La struttura non è tenuta in nessun caso al rimborso totale o parziale del contributo.
- La richiesta di dimissione volontaria, va presentata alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 30 giorni.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

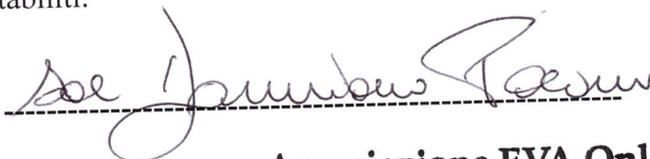
- È assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dalla nuova Legge del 25 Maggio 2018 relativa alla “tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

L'ospite si impegna a:

- Osservare le norme del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri residenti e operatori;
- Osservare le regole di igiene personale e dell'ambiente, mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, segnalare tempestivamente l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi persona incaricata, di entrare nelle camere per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.
- Risarcire i danni arrecati per propria incuria e trascuratezza.
- Non fumare all'interno della Struttura.
- Versare il contributo entro i termini stabiliti.

Firma del Presidente della Struttura



Associazione EVA Onlus
Via IV Novembre n. 79 - 55041 Camaloro - Lucca
Cod. Fisc. 91025320465