

CARTA DEI SERVIZI
DELLA CASA DI RIPOSO DI SEDICO

SEDICO - via Cal de Messa n. 25

Approvata con delibera Consiglio Comunale n. 73 del 4.11.2005

CARTA DEI SERVIZI DELLA CASA DI RIPOSO DI SEDICO

Riferimenti

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo di Sedico è stata realizzata in ottemperanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” per tendere “a garantire il godimento dei diritti alla persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza ...”

E’ anche in sintonia con quanto previsto dall’art. 13 della Legge n. 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che chiede – appunto – agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi.

E’ inoltre stata redatta considerando che le strutture residenziali per anziani dovranno essere accreditate e svolgere la propria funzione secondo criteri di qualità predefiniti. In quest’ottica questa Carta dei Servizi rispetta le linee guida per l’applicazione delle norme ISO 10881:2000 per i servizi di assistenza residenziale agli anziani predisponendo in tal modo la Società alla certificazione del suo sistema di gestione della qualità.

Riferimenti normativi per la Carta dei Servizi e per la certificazione UNI EN ISO.

Legge 07.08.1990, n. 241	“Diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPR 27.06.1992, n. 352	“Regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi”
DPCM 27.01.1994	“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
Legge 08.11.2000 n. 328	“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
UNI EN ISO 10881:9000	Assistenza residenziale agli anziani - linee guida
UNI EN ISO 9000:2000	Sistemi di gestione per la qualità

Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità dall’approvazione da parte del Consiglio Comunale.

La Carta dei Servizi sarà revisionata e aggiornata annualmente per migliorare gli standard di qualità dell’Ente.

Un po’ di storia della Casa

Correva l’anno 1927, quando la Congregazione di Carità del Comune, accettando la casa in via Colle, lasciata in eredità dalla Sig.ra Antonietta De Toffoli, deliberava di adibirli ad uso di ricovero dei poveri senza tetto. Nasceva così la Casa di Ricovero, di modeste proporzioni, ma sufficiente a garantire ai vecchi indigenti un alloggio ben pulito, una cucina parca ma sana e la necessaria assistenza. Questa pia istituzione, anche se di modeste proporzioni, prende il via ufficialmente nell’aprile del 1928 con sei ricoverati (otto a fine anno oltre a due suore). Gli aspiranti ad entrare nella Casa di Ricovero dovevano presentare la domanda alla Congregazione di Carità, in Municipio, corredandola dei seguenti documenti:

- Certificato di nascita
- Certificato di miserabilità
- Certificato medico d’impotenza al lavoro e di immunità da malattie contagiose e mentali

La Casa di Ricovero era di modeste proporzioni, ma sorretta ed alimentata dalla pubblica carità (assegno ECA del Comune, questua parrocchiale di generi alimentari, lasciti ed offerte) e gestita dalle Suore delle Poverelle del Beato Luigi Palazzolo di Bergamo che vi prestavano il loro servizio. I poveri vecchi vi avrebbero trovato un alloggio ben pulito, una cucina economica sana e sufficiente, nonché la necessaria assistenza.

Nel dopoguerra, quando scarseggiavano viveri ed indumenti, furono di grande aiuto l'UNRRA e l'AAI, due benemerite istituzioni, costituite con fondi internazionali, specialmente americani, che non lasciavano mai mancare alla Casa di Ricovero quanto era necessario.

Nel 1952, dopo 24 anni di esercizio, le amministrazioni interessate, Casa di Ricovero, ECA, Comune, si rendono conto che non solo è necessario proseguire l'esperienza, ma s'impone la necessità di costruire un nuovo immobile che offra i requisiti per l'accoglienza degli anziani indigenti e inabili.

La nuova Casa di Ricovero venne inaugurata il 2 ottobre 1955 alla presenza dell'allora Vicario Generale Monsignor Albino Luciani, in rappresentanza del Vescovo, del Sindaco Giuseppe Buzzatti, del Presidente dell'ECA dr. Seri e di molte altre autorità locali e provinciali.

La nuova struttura, un corpo di fabbricato a ferro di cavallo, verrà edificata tra i due centri maggiori di Sedico e Bribano, in una posizione bella e ridente in mezzo alla campagna.

Nel 1957 venne edificata una Cappella in cui gli anziani potranno raccogliersi in preghiera, soprattutto nella stagione invernale quando non potranno recarsi alla parrocchiale a causa del maltempo.

Nel 1958 ci furono dei lavori per la sistemazione della lavanderia, della cella mortuaria e per la recinzione dell'edificio. Era già stato completato l'orto ed un magnifico frutteto per interessamento di un concittadino.

I ricoverati erano allora trentaquattro.

Nel dicembre del 1972 vengono portati a termine i lavori di ampliamento, sempre grazie al costante interessamento del Comitato ECA, e la Casa di Ricovero può raddoppiare i posti letto.

Col passare degli anni la Casa di Riposo, che non si chiama più Casa di Ricovero, si è modificata e ingrandita. Non si trova più in campagna, ma all'interno del centro urbano.

La struttura è ripartita in due edifici: il blocco originario, che attualmente è in fase di ristrutturazione e ampliamento, e una nuova ala collegata ad esso da un lungo corridoio (chiamato tunnel), riparato da vetrate e da una soffittatura a capanna di legno.

Gli anziani sono una novantina e una decina sono gli assistiti diurni (autonomi e non).

Gli ospiti non autosufficienti autorizzati dalla R.V. in questa struttura sono quarantasei. Tutti gli altri sono parzialmente autonomi o non autonomi.

Al primo piano dell'ala nuova trascorrono le loro giornate, tra il letto e la carrozzina, anziani con gravi polipatologie; questo reparto viene connotato ad elevata valenza assistenziale e sanitaria.

L'esistenza in Casa di Riposo è scandita a metà fra le esigenze personali e le esigenze istituzionali: ci sono orari fissi per l'alzata, la colazione, il pranzo, la cena, il bagno, ecc., ma c'è anche rispetto per quell'ospite che si affatica facilmente ed ha bisogno di rimanere coricato più a lungo o per quello che non ha appetito e si cerca d'invogliare con cibi più graditi o ancora la persona che nei comodini o nei fagotti, che si tira dietro, c'infilta tutti i suoi 'tesori' e quella che oggi non vuol partecipare alle attività proposte dall'animatrice o ai gruppi e la sua scelta viene rispettata.

L'obiettivo iniziale di questa struttura: alloggiare, con andamento familiare, anziani indigenti è cambiato con la trasformazione del tessuto sociale e della famiglia, con l'aumento del numero dei vecchi soprattutto dei grandi vecchi che già all'ingresso in casa di riposo portano con sé un grosso fardello assistenziale e sanitario.

Si pongono perciò vari problemi: l'ampliamento degli ambienti per agevolare gli spostamenti degli ospiti e del personale, la messa a norma di tutti gli impianti, la possibilità di avere ausili anche personalizzati, la qualificazione del personale, ecc. ecc... è un cantiere aperto...

Opportunità offerte ed indicazioni sulla struttura

La Casa di Riposo è una struttura polifunzionale che ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi, sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di autosufficienza.

Possono essere ospitati sia i residenti nel Comune di Sedico, sia, nei limiti dei posti disponibili, anche gli anziani appartenenti per residenza o per domicilio di soccorso a Comuni diversi.

Inoltre la struttura può promuovere la realizzazione di servizi integrativi o alternativi alla residenzialità, nel rispetto degli indirizzi previsti per l'assistenza agli anziani, coordinando i propri interventi assistenziali con quelli di altri Enti pubblici che svolgono funzioni nell'ambito del territorio di competenza della struttura, pure in settori diversi da quello degli anziani.

I servizi della struttura sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dall'ULSS di Feltre.

La struttura residenziale sita in Via Cal de Messa, n. 25 è articolata su **due fabbricati** distinti collegati tra loro da un tunnel completamente vetrato e riscaldato.

Il fabbricato denominato "ala nuova" ospita due reparti ciascuno con una propria dotazione di risorse materiali, strumentali ed umane.

Il primo piano ha 21 posti letto ubicati in 6 stanze tutte con bagno interno e terrazzo.

Una ulteriore stanza viene riservata all'eventuale ammalato grave e/o terminale.

In questo reparto vengono ospitati utenti con gravi polipatologie: il reparto viene connotato ad elevata valenza assistenziale e sanitaria.

Il secondo piano ospita un nucleo di 17 posti in 6 stanze tutte con bagno interno.

Questo nucleo ospita utenti non autosufficienti ma con disabilità minori rispetto agli utenti del primo piano.

Al **piano terra** dello stesso fabbricato sono collocati la sala da pranzo, la palestra con annesso ambulatorio per la fisioterapia, l'ambulatorio "base" di tutta la struttura ed il servizio di psicologia.

La parte Ovest dell'**ala vecchia** è quella di recente ristrutturazione ed ampliamento. Sono disponibili 24 posti su due piani. Al primo piano è stato organizzato un nucleo di utenti con demenza anche di tipo Alzheimer. In tale nucleo la giornata tipo si articola attraverso attività varie e laboratori occupazionali per ridurre il rischio di fuga e – nello stesso tempo – per limitare, per quanto possibile, il decorso della malattia.

La rimanente parte della struttura ha disponibilità di accoglienza di n. 29 utenti con gradi di autosufficienza o non autosufficienza diversi.

Le camere sono singole, da due posti, da quattro posti tutte o con bagno interno o – comunque – con bagno attiguo.

La capacità ricettiva della struttura è di n. 107 posti letto totali comprensivi di un posto di emergenza e di 2 posti temporanei per ricovero di sollievo (strumento funzionale al mantenimento dell'anziano nel proprio domicilio offrendo periodi di ricovero, non superiori a due mesi all'anno, con modi e tempi che vanno concordati).

La struttura offre anche la possibilità di accedere al **servizio diurno** che prevede l'accoglienza di autosufficienti e non durante la giornata con rientro al proprio domicilio per la notte. Anche in questo caso il servizio è finalizzato a contrastare il decadimento psico-fisico dell'anziano e l'istituzionalizzazione permanente. Le modalità di accesso al servizio sono le stesse dell'accesso alla struttura così come i servizi offerti agli utenti che potranno usufruire dei servizi sanitari, del servizio di psicologia, dei servizi assistenziali del servizio educativo-animativo, del servizio di riabilitazione, del servizio di ristorazione, ...

La struttura valuta di volta in volta la fattibilità del servizio di trasporto da casa alla struttura e viceversa offrendo eventualmente anche questa opportunità.

A chi rivolgersi per ulteriori informazioni

Ufficio Amministrativo in via Cal de Messa n. 25 – 32036 SEDICO –

Telefono 0437/852013

Fax 0437/856399

e-mail: info@sedicoservizi.it

Gli obiettivi generali di gestione

La presente Carta dei Servizi intende collegare i suoi contenuti con quelli della norma UNI EN ISO 10881 che definisce – per i servizi di assistenza residenziale agli anziani i fattori di qualità ritenuti più importanti – al fine di far emergere la specificità dei servizi alla persona e alla comunità, rispettando i requisiti che sono stabiliti e le relative indicazioni organizzative.

Questa Carta dei Servizi non solo recepisce la norma di settore ma considera anche del tutto acquisiti gli obblighi previsti dalla normativa vigente.

Principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La filosofia della struttura

La Casa mira a realizzare una filosofia di continuo miglioramento nella gestione dei servizi residenziali riguardanti gli anziani, nell'ottica di creare situazioni di benessere e quindi di salute all'utente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio.

L'orientamento della Casa è quello di tradurre questa filosofia gestionale nelle procedure operative, nei protocolli scritti e negli standard di servizio (organizzazione flessibile dei servizi conciliando bisogni e risorse, progettazione di interventi personalizzati, individuali o di gruppo, valutazioni multidimensionali, divisione degli utenti per reparti).

Uguaglianza, personalizzazione e sussidiarietà

La struttura eroga servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

La valutazione dei bisogni si concretizza all'interno della Unità Valutativa Multidimensionale e della Unità Operativa Interna, attraverso un programma terapeutico individualizzato avente una valenza sanitaria, assistenziale, sociale, animativa e relazionale al fine di potenziare o mantenere – nella misura massima possibile – il livello residuo di autonomia e tutte le potenzialità orientabili all'obiettivo ultimo di una piena riabilitazione.

Il principio di sussidiarietà viene applicato nei rapporti tra la Casa ed i suoi utenti nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia divengono protagonisti di interventi che li riguardano direttamente e non più soggetti passivi, bisognosi solo di assistenza .

Trasparenza

La struttura garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti della Casa, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

Qualità della vita dell'ospite

Obiettivo primario della struttura è quello di prendersi cura dell'ospite fornendogli un insieme di servizi che gli garantiscano:

- Assistenza sanitaria;
- Igiene e cura della persona;
- Alimentazione adeguata alle specifiche esigenze dietetiche;
- Rieducazione fisica e cognitiva;
- Animazione e vita relazionale;
- Assistenza sociale;
- Assistenza religiosa;
- Confortevolezza alberghiera.

Importanza particolare è data al rispetto del tempo dell'ospite, ai suoi ritmi e alle sue abitudini di vita, al rispetto della sua dignità in tutti i momenti del vivere quotidiano.

Efficacia, Efficienza e Qualità dei Servizi

La Casa persegue il livello massimo ipotizzabile di potenziamento o di mantenimento del grado di autonomia residua dell'anziano attraverso il miglioramento continuo della qualità complessivamente erogata ed utilizzando nella misura più economica possibile tutte le risorse disponibili.

Informazioni specifiche sulla struttura e sui servizi erogati

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi residenziali per anziani il cui grado di non autosufficienza è definito in base alla Scheda di Valutazione Multidimensionale utilizzata per la definizione del profilo specifico di non autosufficienza. (Per Valutazione Multidimensionale si intende una procedura alla quale partecipa un'equipe pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona anziana sia sotto il profilo fisico che psichico che sociale, allo scopo di definire modalità e criteri di tutela e di promozione).

Le domande di accesso alla struttura vanno presentate direttamente alla Direzione della Casa di Riposo (su stampati già predisposti) e successivamente valutate – in caso di persona non autosufficiente – dalla competente U.V.M.D. (Unità di Valutazione Multidimensionale) che definirà una lista d'attesa in base al profilo assegnato a ciascun richiedente.

In caso di persona autosufficiente la valutazione della domanda e la relativa lista d'attesa sono gestite internamente.

Accoglienza ed inserimento

Al momento dell'ingresso – dopo aver provveduto al disbrigo delle formalità burocratiche – l'ospite e i familiari vengono accolti dal coordinatore e dalla psicologa per un colloquio informativo iniziale. L'utente viene successivamente accompagnato nella sua camera da letto e presentato agli altri ospiti, al personale di assistenza e – compatibilmente con la presenza – alle altre figure professionali con le quali potrebbe interagire.

Se sufficientemente orientato viene accompagnato a visitare anche alcuni degli altri spazi della struttura.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella clinica e della cartella psicologica con informazioni sui parametri vitali, comunicazioni mediche e sui parametri cognitivi.

Servizi Sanitari

L'assistenza medica generica viene garantita mediante l'opera di medici convenzionati con la struttura. La loro presenza è garantita ogni giorno feriale non prefestivo per il monte ore previsto dall'apposita convenzione stipulata con l'ULSS n. 2, competente per territorio. Nelle rimanenti fasce orarie viene comunque fatto riferimento al medico di base, mentre nei giorni festivi e prefestivi si fa ricorso al servizio di guardia medica.

Il medico è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con prescrizioni di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizioni di farmaci; ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria. Provvede anche a tutte le altre prestazioni di sua competenza comprese le certificazioni e si rende disponibile a colloqui con parenti ed ospiti.

L'attività sanitaria garantita dal personale medico e paramedico della struttura prevede:

- somministrazione della terapia orale ed esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo della continenza urinaria e fecale;
- controllo dell'alimentazione;
- controllo dei parametri vitali;
- effettuazione delle visite mediche periodiche ed all'occorrenza;
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci;
- compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica;
- rilevazione e trattamento del dolore e analisi dei dati;
- valutazione alterazioni tono dell'umore e disturbi comportamentali con scheda dedicata.

Qualora gli ospiti – in relazione al loro grado di non autosufficienza, avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

In caso di necessità di trasporto di un ospite non autosufficiente presso altre sedi di diagnosi e cura la Casa è in grado di assicurare – all'interno del Distretto Sanitario di appartenenza – l'utilizzo di un proprio mezzo.

Servizio di psicologia

Il servizio di psicologia è svolto da una psicologa presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

La psicologa effettua:

- valutazione dello stato psicologico degli anziani autosufficienti che richiedono l'ammissione ad un servizio
- valutazione psicologica dell'utente rilevandone la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo – emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- interventi psicologici riabilitativi;
- interventi di consulenza e di sostegno rivolti ai familiari ;
- interventi formativi e psicologici rivolti al personale con attività di addestramento all'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale.

La psicologa pianifica, gestisce e valuta l'intervento psicologico - agisce sia individualmente che in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali - si avvale, se necessario, di personale di supporto.

Servizi assistenziali

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano vengono programmate, garantite, coordinate e verificate da tutte le figure professionali coinvolte. Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata.

In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (**cura della persona** attraverso igiene personale, **vestizione** mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo, **gestione della continenza** in relazione alle necessità individuali scritte nel programma di gestione per l'eventuale possibile mantenimento dell'autonomia; **mobilizzazione attiva e passiva** con particolare attenzione alle posture, **gestione di alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti**;
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili)

Servizio educativo - animativo

Questo servizio programma ed attua specifici interventi di socializzazione nell'ambito del programma terapeutico e riabilitativo stabilito dall'équipe multiprofessionale definendo gli obiettivi specificatamente relazionali ed animativi ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica, l'orientamento spazio temporale, la concentrazione in un contesto di partecipazione alla vita quotidiana ed in accordo con il servizio di psicologia.

Tutta l'attività animativa si attua attraverso:

- interventi mirati e personalizzati rivolti a piccoli gruppi;
- interventi mirati e personalizzati rivolti a singoli;
- interventi di socializzazione generalizzata rivolti a grandi gruppi.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno, uscite per visite a mostre, ..., uscite estive per pic-nic, ...

Servizio di riabilitazione e fisiokinesiterapia

Il servizio effettuato da n. 2 tecnici si avvale della consulenza specialistica del medico fisiatra, del neurologo, dell'ortopedico. L'utente viene valutato con l'obiettivo di fare il punto sulla situazione, verificare le eventuali problematiche da risolvere, gli eventuali margini riabilitativi e progettare il trattamento in linea ovviamente con il piano di assistenza individualizzato stabilito dall'équipe multiprofessionale.

L'attività di riabilitazione e fisiokinesiterapia è attuata attraverso interventi rivolti:

- al singolo anziano in presenza di evento acuto;
- al singolo anziano con capacità motoria ridotta per forzato allettamento da malattie intercorrenti;
- al singolo anziano e/o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento della capacità funzionali residue

effettuati direttamente in palestra o ai piani.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

Il servizio svolge attività di formazione del personale sia attraverso incontri programmati, sia attraverso consulenza quotidiana. Il servizio, in collaborazione con il servizio amministrativo, gestisce anche tutti gli ausili presenti nella struttura.

Servizio di ristorazione

Il servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo e della cena.

Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata – in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche. Le procedure del servizio di cucina prevedono che:

- ☞ il menù deve essere tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
- ☞ il menù viene definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'ospite;
- ☞ le pietanze da somministrare agli ospiti sono presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.

La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati. In ogni caso la struttura si impegna a valutare le particolari esigenze degli ospiti. L'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale presentando talvolta piatti tipici.

E' in uso il manuale previsto dal Decreto Legislativo n. 155/1997 (Sistema e analisi del rischio e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia degli ambienti è gestito in parte da personale dipendente (arredo personale) ed in parte da terzi che curano l'igiene delle stanze, dei bagni e degli spazi comuni.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è gestito da personale dipendente per la biancheria degli ospiti, mentre è appaltato a ditta esterna il noleggio e lavaggio della biancheria della casa (lenzuola,..)

Servizio di parrucchiere

Nella struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di parrucchiere che è svolto da un professionista esterno in convenzione con la Casa. In questo caso la prestazione è a diretto carico dell'utente.

Assistenza religiosa e spirituale

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita dalla presenza saltuaria dei vari parroci delle parrocchie del Comune che a turno celebrano anche la Santa Messa tutti i sabati pomeriggio ed il martedì mattina.

Volontariato

La struttura promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospitati.

Qualsiasi Associazione di volontariato – purché in regola con le disposizioni di legge – può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della struttura.

Assistenza sussidiaria agli ospiti

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date.

Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato.

L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura.

Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

E' considerata essenziale la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi. Le segnalazioni servono per conoscere e capire meglio i problemi esistenti e per poter prevedere il miglioramento del servizio erogato.

L'utente e i suoi familiari possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- telefonata diretta al servizio amministrativo;
- lettera in carta semplice indirizzata alla direzione della struttura;
- compilazione del modulo disponibile all'ingresso della casa restituibile nell'apposita cassetta.

La Casa di Riposo favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli ospiti e/o dei loro familiari ai sensi della vigente legislazione.