

PICCOLE SUORE DELLA SACRA FAMIGLIA

Istituto Piccole Suore Sacra Famiglia "Casa di Riposo" – Castrocielo (fr)

Aut. Regione LAZIO D.G.R. N.12859/91 – Aut. Comune Castrocielo Prot.664/2007



Carta dei Servizi

Casa di Riposo PSSF

IDENTITA'

L'Istituto Piccole Suore della Sacra famiglia che gestisce la Casa di Riposo PSSF, è stato fondato dal sacerdote e parroco, **Beato Giuseppe Nascimbeni**, nel 1892, a Castelletto di Brenzone (VR), con la collaborazione della **Beata Maria Domenica Mantovani**, Cofondatrice e prima Superiora generale.

Sorgente ispirativa è la vita di *Famiglia* vissuta da *Gesù Maria e Giuseppe a Nazareth*, rivelatrice dell'amore del Padre per ogni uomo e del cammino di salvezza, nella ordinarietà della vita quotidiana.

Il Fondatore, attento e aperto a tutte le necessità delle persone affidate alla sua cura pastorale, cercò con instancabile tenacia suore che lo affiancassero nel suo ministero e, sospinte dalla carità - *Caritas Christi urget nos* - fossero aperte ad ogni bisogno e pronte ad ogni forma di dedizione per *provvedere ai bisogni materiali e spirituali del povero popolo*. Non avendole trovate, accolto nella fede l'indicazione del Vescovo ausiliare di Verona, Mons. Bartolomeo Bacilieri, "se le fece" come lo Spirito gli "dettava" dentro; lo scopo fu ben delineato in una espressione più volte ripetuta nelle lettere indirizzate ai vari istituti, per avere le suore; *La mia intenzione è solo questa: che le mie suore mi aiutino a salvare anime*.

Questa nota storico-carismatica, divenuta "passione per la salvezza dell'uomo", incarnata nel "*Tutta a tutti*" di Madre Maria, ha motivato il sorgere di numerose opere di carità, per "servire il prossimo ovunque la carità chiama" e ha segnato di una specifica impronta l'intensa operosità delle suore, espressa nel trinomio consegnato dai Fondatori: *Pregare lavorare e patire per la redenzione del mondo*.

Il trittico: *bimbi, malati, anziani*, fu il programma dell'Istituto per volere del Fondatore, unitamente alla famiglia, sempre posta al centro delle sue cure pastorali.

MISSIONE

L'identità indica la missione: la salvezza dell'uomo, quindi comunicare il Vangelo di Gesù nel quale soltanto c'è salvezza, operare con lo stile e lo spirito della Famiglia di Nazareth, perché siano riconosciuti nella quotidianità, attraverso i gesti d'amore e la carità nel servizio, i segni della presenza e dell'amore del Padre.

Questa è l'anima dell'Opera e la motivazione del suo esistere.

La dignità di ogni persona, il valore della vita, il senso cristiano della morte, della sofferenza, della condizione di disagio... hanno nel Vangelo il massimo riferimento e sono punti forza nel servizio e nella cura amorosa della persona. La Santa Famiglia di Nazareth è via e modello per essere e far sentire tutti - ospiti, operatori, familiari - famiglia di Dio, muove a operare in uno stile di vita semplice e familiare, in attenzione a tutti, *a partire dai più piccoli*, a sentirsi partecipi e corresponsabili della missione dell'Istituto nella chiesa e della sua fedeltà al progetto di Dio.

Sono auspiccate e promosse la presenza e la collaborazione dei familiari delle ospiti, a sostegno e continuità dei valori umani inscritti in ogni persona, offrendo l'opportunità di rimanere in quella relazione d'amore che da senso e grandezza all'esistenza umana.

NOTE INFORMATIVE

La Carta dei servizi costituisce uno strumento di cui l'Istituto si dota per informare gli utenti e le loro famiglie, con la maggiore chiarezza possibile, sulla tipologia e finalità del servizio e sulle condizioni e modalità in cui si svolgono le prestazioni.

Ha lo scopo di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo la trasparenza, la comunicazione e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi.

Si ispira ai valori cristiani della propria identità carismatica, del riconoscimento e rispetto della dignità di ogni persona e di alcuni principi fondamentali, tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale; assicura l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza e la continuità del servizio.

ART. 1) FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura denominata Istituto Piccole Suore della Sacra FAMIGLIA "Casa di Riposo", autorizzata dalla Regione Lazio e dal Comune di Castrocielo, è ubicata in Via Indipendenza, 2 – 03030 Castrocielo-(FR) tel. 0776-79204, è una casa di riposo a ciclo residenziale che eroga servizi socio assistenziali per persone anziane autosufficienti, di sesso femminile.

I servizi e l'ospitalità fornita, mirano al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane, sulla base di un piano personalizzato.

La CASA DI RIPOSO è una struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata ad accogliere persone anziane autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Casa di Riposo PSSF, è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, interventi culturali e ricreativi nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio con la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

ART. 2) MODALITA' DI AMMISSIONE, P.P.A., GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA, RETTA DI RICOVERO, RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

2.1 MODALITA' DI AMMISSIONE

Gli ospiti anziani sono accolti presso la struttura secondo le seguenti modalità:

-su richiesta personale e/o dei familiari,

-sulla base di una segnalazione da parte dei servizi sociali del Comune o della ASL

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta alla Superiore, responsabile della struttura.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso la sede amministrativa dell'ente.

La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

Essa deve essere corredata da:

Ø certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività)

Ø autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia, pensioni percepite

Ø apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;

Ø garanzia per un importo pari a n. 1 mensilità della retta di ricovero da prestarsi con versamento presso il conto di tesoreria della struttura.

Detta garanzia, che ha la funzione di garantire la Casa di Riposo PSSF in caso di mancato pagamento delle rette mensili di ricovero, sarà svincolata dopo la dimissione o il decesso dell'ospite.

La garanzia non è richiesta in caso di accoglimento con retta a carico degli Enti Pubblici.

Ø L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

1. copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
2. tessera S.S.N.;
3. tessera codice fiscale;
4. eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
5. eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
6. documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
7. copia fotostatica libretto di pensione dal quale risultino chiaramente tutte le categorie e l'ammontare delle pensioni percepite.

2.2 Valutazione MULTIDISCIPLINARE e P.P.A.

Il piano personalizzato di assistenza, previsto dall'art. 11 comma 1 lettera g) della l.r. 41/2003, è elaborato entro i quindici giorni successivi all'ammissione e viene redatto dall'èquipe degli operatori della struttura, nell'ottica di una lettura globale dei bisogni dell'ospite.

Aree di valutazione ai fini della compilazione del P.P.A. :

Ø salute fisica

Ø stato cognitivo

Ø stato psico-emozionale

Ø stato funzionale

Ø condizione socio-economica

Ø ambiente di vita

A cura del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale autorizzato secondo la normativa vigente.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera doppia tenendo conto della disponibilità della struttura.

La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura.

2.3 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ammissione alla struttura, dopo il parere positivo espresso dal responsabile della struttura, avviene secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa gestita in ordine cronologico di arrivo al protocollo dell'ente.

2.4 RETTA DI RICOVERO

Le rette sono determinate ed aggiornate, sentiti i responsabili di servizio, dalla Responsabile della struttura, con cadenza annuale, sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

Il relativo aggiornamento verrà comunicato, con apposita comunicazione, insieme ad altre variazioni di importi, relativi a servizi non compresi nella retta di ricovero, agli obbligati al pagamento della retta ed avrà effetto a decorrere dal mese successivo a quello in cui ne verrà fatta espressa comunicazione.

Nel caso di ricovero chiesto dai servizi sociali del Comune di residenza, lo stesso si farà carico dell'integrazione di una somma pari alla differenza tra la retta di ricovero e la somma a carico dell'ospite stesso.

Gli oneri relativi all'integrazione della retta gravano, comunque, sul Comune in cui l'ospite ha la propria residenza al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della stessa connesso esclusivamente a tale ospitalità.

La retta di ricovero dovrà essere versata entro i primi venti giorni del mese di riferimento e, parimenti, entro i venti giorni successivi all'ammissione a mezzo versamento a favore della Tesoreria dell'Ente o tramite bollettino di conto corrente postale.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi superiori ai 10 giorni gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al 30% dell'intero importo.

Il diritto alla conservazione del posto decade quando l'assenza si protrae oltre i 30 giorni per motivi diversi dalla degenza ospedaliera.

2.5 RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di n. 1 mensilità, l'Ente emetterà sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere.

In difetto l'Ente procederà, senza ulteriore avviso, all'attivazione della garanzia prestata (polizza fideiussoria o deposito cauzionale) con obbligo di reintegro della stessa da parte del soggetto obbligato entro i successivi 15 giorni.

2.6 DIMISSIONI

La Casa di Riposo PSSF, si riserva la facoltà, anche dopo l'accettazione della domanda di ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 5 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale;
- Il provvedimento di dimissione è adottato dalla Responsabile della struttura.

ART. 3 SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria nel rispetto dei tempi e modi stabiliti dalla L.R. 41/2003 e dalla D.G.R. 1305/2004, ad oggetto "Requisiti strutturali e organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'art. 11 della l.r. n. 41/2003:

Ø Alloggio.

Ø **Servizio mensa:** la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

Ø **Servizio guardaroba e stiratura:** l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, e quant'altro necessario.

Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite.

Ø **Pulizia giornaliera ordinaria** e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.

Ø **Servizio di comunicazione telefonica** nei reparti e distribuzione posta;

Ø **Servizi di natura assistenziale** diurna e notturna se necessaria: alzata, cura dell'igiene della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di sopravvenuta non autosufficienza, messa a letto, disbrigo pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.

Ø **Il servizio di assistenza infermieristica** giornaliera (solo diurno) se necessario, è prestato da parte di operatori qualificati professionali

Ø **Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita:** attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, test, gite e passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni), attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura, laboratorio teatrale, ginnastica dolce ed altre attività espressive.

Ø **L'assistenza medica** a cura del medico curante è prestata all'interno della struttura mediante accessi programmati e secondo necessità.

In caso di ricovero in ospedale, l'Ospite è accompagnato da copia del diario giornaliero e referti di esami recenti.

Ø **Il Responsabile della Casa di Riposo**, cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari. Inoltre, cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il suo buon funzionamento sia sotto l'aspetto assistenziale che amministrativo. Il Responsabile elabora un programma delle attività giornaliere dell'ospite, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione della attività (piano di lavoro), di raccordo ed integrazione tra gli operatori.

Ø **L'assistenza socio-assistenziale**, garantita da personale qualificato, prevede:

- bagno in vasca, doccia o bagno al letto, lavaggio dei capelli almeno una volta a settimana;
- cure igieniche quotidiane, igiene orale dopo i pasti;
- prevenzione e trattamento dell'incontinenza;
- assistenza all'alimentazione nel rispetto dei tempi di deglutizione .

Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura. Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione della struttura.

Ø **Cappella Istituto**, all'interno della struttura, è situata la Cappella delle Piccole Suore della Sacra Famiglia. La cappella è il punto di riferimento di tutto l'Istituto, per il raccoglimento e la riflessione. Le funzioni religiose sono aperte a tutti nel fine settimana e in particolari ricorrenze e celebrazioni.

ART. 4 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie spese:

- Ø Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- Ø Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- Ø Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- Ø Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- Ø Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- Ø Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.
- Ø Lavanderia personale, Parrucchiera, Podologo

ART. 5 REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario eventualmente predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati.
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
6. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.
7. E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.
8. Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.
9. L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli vengono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito.
10. L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.
11. In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

ART. 6 ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 7.00-9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- ore 9.00-12,00 attività sanitarie se necessarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 11.30 pranzo
- ore 12.30-17.30 eventuale riposo pomeridiano, attività ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ore 17,30 cena
- ore 19.00 messa a letto e continuazione della serata negli spazi collettivi e sala tv

ART. 7 VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

MATTINO dalle ore 9.00 alle ore 11.30 / **POMERIGGIO** dalle ore 15.00 alle ore 17.30

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Previo avviso scritto alla direzione della struttura, gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita.

Il rientro serale, è comunque fissato alle ore 19.00.

L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

ART.8 DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione : l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione : La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Garanzia e riservatezza dei dati personali: La struttura applica e rispetta doverosamente il codice sulla Privacy, al fine di garantire all'ospite, la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei diritti fondamentali e della sua dignità.

Proposte e reclami : Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'Ente il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto. Agli ospiti sono fornite apposite schede di rilevazione per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio erogato.

ART. 9 RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

ART. 10 PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

La responsabile della struttura, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospiti, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

La struttura seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali ed alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza.

I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne il loro inserimento ed il rapporto con gli ospiti.

Analoghe disposizioni sono impartite nella predisposizione di bandi di gara nel caso in cui la stessa intenda avvalersi di soggetti esterni ai quali affidare lo svolgimento del servizio di assistenza degli ospiti.

Particolare attenzione viene dedicata alla formazione continua e all'aggiornamento grazie a momenti di formazione interna o alla partecipazione ad iniziative e corsi esterni in collaborazione il SSR o servizi ASL e le associazioni di volontariato presenti nel territorio.

Viene attuata, inoltre, la promozione di incontri con operatori e responsabili di altre strutture, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impiego delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altre strutture).

Art. 11 NORMA DI CHIUSURA

La presente Carta dei Diritti non pregiudica i diritti civili e politici propri di ciascun ospite, come persona e cittadino, anzi si prefigge di garantire loro effettiva applicazione.

ISTITUTO PICCOLE SUORE SACRA FAMIGLIA

