

# **IPAB OPERA PIA CARENZI**

**Via Filiberto Patrizi n. 3**

**Grotte di Castro (Viterbo)**

## **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E TARIFFE PRATICATE**

**In applicazione dell'art. 11 Comma 1 lettera i) della L.R. 41/2003**

L'IPAB "Opera Pia Carenzi" di Grotte di Castro amministra la Casa di Riposo per anziani con sede in Via Filiberto Patrizi n. 3 e si prefigge di raggiungere gli scopi morali ed assistenziali voluti dal suo fondatore e benefattore Ambrogio Carenzi espressi nella Carta di fondazione agli atti come "Testamento" del 20/7/1876 e ripresi dallo Statuto Organico del 7/8/1910 approvato con regio decreto del 20/7/1913 a firma Vittorio Emanuele III° Re d'Italia, con erezione dell'Opera Pia Carenzi ad Ente Morale e la riforma dello Statuto sopra richiamato avvenuto con l'adozione della delibera n. 19 dell'11/9/1939 - esecutiva ai sensi di legge-.

In particolare la presente Carta dei Servizi rappresenta l'elemento qualificante contenente le regole di funzionamento della struttura per l'attuazione delle varie forme di assistenza verso gli ospiti, garantendo:

1. la funzione di comunicazione esterna, in quanto descrive gli impegni che la struttura assume nei confronti degli utenti;
2. la funzione di orientamento e comunicazione interna, in quanto costruisce all'interno della struttura ed all'esterno, con la rete dei servizi, un percorso di qualità che sia di guida e di confronto per gli operatori nel loro lavoro
3. la funzione di valutazione per determinare in che misura i risultati sono stati raggiunti ed, eventualmente, individuare le ragioni di un loro mancato raggiungimento.

Dal punto di vista Istituzionale ed organizzativo l'Opera Pia Carenzi di Grotte di Castro prevede un Comitato di Amministrazione a nomina Regionale su proposta del Consiglio Comunale, formato da un Presidente e n. 4 membri di cui n. 2 di diritto (Parroci).

### **PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

L'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "Opera Pia Carenzi" di Grotte di Castro si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale - Casa di Riposo - per anziani autosufficienti o non autosufficienti parziali a sostegno e sostitutivo della famiglia, ispirandosi ai seguenti principi:

- 1) Eguaglianza ed equità nell'erogazione dei servizi

2) Rispetto della dignità e della libertà della persona, della riservatezza e dell'individualità, senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e delle convinzioni politiche.

3) Partecipazione e coinvolgimento attivo dei fruitori dei servizi erogati attraverso l'informazione e la condivisione, con la costante verifica dei risultati ottenuti.

4) Efficienza ed efficacia nell'organizzazione di servizi capaci di prestazioni di elevata qualità.

### **STRUTTURA DELLA CASA DI RIPOSO PER ANZIANI:**

La struttura immobiliare destinata a Casa di Riposo "Opera Pia Carenzi" è sita a Grotte di Castro (Viterbo) in Via Filiberto Patrizi n. 3 ed è destinata ad accogliere ospiti anziani autosufficienti o non autosufficienti parziali di ambo i sessi.

Per anziano parzialmente non autosufficiente si intende una persona che sia comunque in grado di compiere le attività della vita quotidiana con alcuni aiuti e facilitazioni.

La struttura è ubicata nel centro urbano, facilmente raggiungibile sia a piedi che con mezzi di trasporto privati e comunque localizzata in modo tale da permettere la partecipazione attiva degli ospiti alla vita sociale del territorio e facilitare le visite agli stessi da parte dei familiari.

La struttura è organizzata in un unico nucleo residenziale a carattere comunitario con una disponibilità massima di n. 25 posti letto.

La Casa di Riposo è strutturalmente provvista di camere singole, doppie.

Non tutte le camere sono provviste di bagno in stanza.

Non sono presenti barriere architettoniche nella quasi totalità della struttura.

La struttura è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto, organizzati in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy.

La sopra indicata suddivisione organizzativa e strutturale garantisce all'ospite residente una elevata personalizzazione dell'assistenza ed assicura un maggiore rispetto della personalità di ciascun individuo.

### **CRITERI PER L'ACCESSO ALLA CASA DI RIPOSO:**

#### **MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

L'accoglienza nella Casa di Riposo è determinata in base ai bisogni dell'anziano, ed è determinata in base alle seguenti modalità:

1. su richiesta personale e/o dei familiari,
2. sulla base di una segnalazione da parte del Comune, della ASL o altre Associazioni

per necessità maturate.

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, viene attivata una lista d'attesa. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa. L'ammissione in struttura dalla lista d'attesa è determinata, oltre che dalla data di presentazione della domanda, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale e dalla disponibilità del posto.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro i 3 giorni successivi, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda.

Prima dell'ammissione all'interno della struttura, l'ospite deve obbligatoriamente presentare certificazione medica, rilasciata dal proprio medico di famiglia o altra struttura abilitata per Legge, attestante la sua autosufficienza o parziale autosufficienza.

Al momento dell'ammissione dell'anziano nella struttura ricettiva, viene stilata una convenzione tra lo stesso o i familiari ed i responsabili della Casa di Riposo nella quale è specificata la presa d'atto del regolamento vigente all'interno della stessa comprese le modalità e importo della retta mensile dovuta.

Per ogni anziano ammesso nella Casa di Riposo, ai fini della sua presa in carico, l'Assistente Sociale presente nella struttura stila una cartella personale dell'ospite (Piano personalizzato di assistenza).

La quota di partecipazione al costo del servizio, calcolata a partire dal giorno di ingresso in struttura, ha cadenza mensile e deve essere versata in forma anticipata entro i primi dieci giorni del mese di riferimento.

Il pagamento viene effettuato tramite versamento sul conto della Tesoreria dell'Opera Pia Carenzi.

In caso di assenza dell'ospite dalle strutture residenziali per qualsivoglia motivo, la quota di partecipazione al costo del servizio deve essere corrisposta per intero per i primi quindici giorni di assenza e nella misura del 50% per il periodo successivo. La suddetta assenza non dovrà superare i 30 giorni e previo accordo stabilito con il Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi. Le assenze non dovute a ricovero ospedaliero devono essere preventivamente comunicate al Comitato di Amministrazione.

Essendo prioritaria l'esigenza di mantenere la persona all'interno dell'ambiente nel quale vive, l'ospite è dimesso dalla struttura, oltre che su domanda personale o dei familiari, solo qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla Casa di Riposo "Opera Pia Carenzi di Grotte di Castro".

Ad ogni ospite è garantita, per quanto possibile, la collocazione nella struttura residenziale più idonea alle proprie caratteristiche e condizioni psico-fisiche.

L'ospite che intende lasciare definitivamente la struttura deve fornire un preavviso di almeno 10 giorni.

Il Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi può provvedere alla dimissione

d'autorità di un ospite, con il preavviso di almeno 5 giorni, nei seguenti casi:

- nel caso in cui il comportamento dell'ospite, anche dopo svariati richiami, sia palesemente in contrasto con le disposizioni del Regolamento e/o della Carta dei Servizi, o risulti incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- nel caso di mancata corresponsione della retta di ricovero.

E' dovere dei familiari o dei referenti indicati nella domanda di ammissione, farsi carico dell'ospite dimesso. In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, il Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi segnalerà la situazione all'autorità di Pubblica Sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'ospite dimissionato presso il domicilio dei parenti e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione.

E' compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso od alla ospedalizzazione dell'ospite residente.

### **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA**

La Casa di Riposo per anziani è struttura a ciclo residenziale a prevalente accoglienza alberghiera, nella quale viene assicurato, oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, un intervento culturale e ricreativo nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

La Casa di Riposo garantisce il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli anziani, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa.

La Casa di Riposo è struttura di natura sociale e non ospedaliera e pertanto rappresenta il luogo di residenza e di vita dell'ospite dove l'intervento sanitario viene garantito, quando necessario, alla singola persona.

Per quanto concerne la descrizione delle regole della vita comunitaria, l'organizzazione delle attività e le modalità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita all'interno della Casa di Riposo si fa preciso riferimento a quanto specificatamente riportato nel Piano organizzativo di questa IPAB Opera Pia Carenzi.

### **TARIFFE PRATICATE E INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI RICOMPRESSE::**

L'importo della retta di ricovero stabilita dal Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi di Grotte di Castro è di € 1.300,00 mensili.

Al momento la quota parte richiesta agli ospiti è la seguente:

- 1) € 33,00 al giorno, così per complessivi € 1.000,00/mese

Lo stesso importo può essere variato in relazione all'andamento del costo della vita o in base alla patologia dell'ospite.

Viene richiesta annualmente alla Regione Lazio l'integrazione dell'importo non versato

dagli ospiti della Casa di Riposo ai sensi della L.R. 09/09/1996 n. 38 relativa al riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio (Riferimento D.P.R. 616 Lettera B).

Le prestazioni garantite sia all'ospite autosufficiente che all'ospite non autosufficiente parziale sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena, seguendo una dieta personalizzata su indicazione dei competenti medici della ASL.
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione ogni 7/10 giorni.
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza.
- Riscaldamento ambiente.
- Rifacimento letto quotidiano.
- Telefonate urgenti e di breve durata.
- Servizio lavanderia;
- Servizio stireria;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Assistenza continuativa 24 ore su 24;
- Attività di assistenza sociale distribuita in tre gg. settimanali;
- Assistenza infermieristica rapportata alle effettive necessità e comunque distribuita in due gg. settimanali.
- Servizio religioso

E' operante una polizza assicurativa per Responsabilità Civile Fabbricati e polizza assicurazione Incendio.

Sono considerati extra e quindi posti a carico dell'ospite:

- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Biscotti per la colazione e per la eventuale merenda pomeridiana;
- Cure di medicina generica;
- Accompagnamento a visite specialistiche;
- Medicinali ed altri prodotti non mutuabili;
- Servizio di sartoria

- Lavanderia esterna di capi particolari
- Costi delle telefonate personali (fruibili con utilizzo di schede telefoniche prepagate)

Le prescrizioni dei farmaci sono assicurate dai medici di rispettiva scelta del servizio sanitario nazionale.

A richiesta degli interessati e con l'ausilio della ASL di competenza:

- Servizio di podologia ove necessario;
- Servizio di fisioterapia su prescrizione del fisiatra;
- Servizio di terapia occupazionale;

Qualsivoglia prestazione non rientrante in quelle sopra riportate, deve intendersi a carico dell'utente.

### **REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA** **ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' GIORNALIERE**

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- ore 07,00 alzata
- ore 08,00 - 09,00 colazione
- ore 12,00 - 13,00 pranzo
- ore 18,00 - 19,00 cena
- ore 20,00 riposo notturno (orario invernale) ore 20,30 (orario estivo)

Gli ospiti sono tenuti al rispetto dei suddetti orari; ogni eventuale variazione decisa dall'ospite deve essere comunicata al personale di turno. Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l'accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati dal Comitato di Amministrazione. E' fatto inoltre divieto ai visitatori, salvo specifica autorizzazione, la diretta consegna agli ospiti di alcolici, cibo facilmente avariabile e farmaci.

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 21,00. Il Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi non risponde in nessun caso di quanto avviene all'ospite nel tempo trascorso dallo stesso all'esterno della struttura.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 10,30 alle ore 11,30 e dalle ore 16,00 alle ore 17,00

- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 10,30 alle ore 11,30 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene assegnato il posto letto con relativo comodino, armadio e sedia. E' consentito il possesso di oggetti personali purché, a giudizio del Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carezzi, compatibili con le norme di sicurezza vigenti e con le caratteristiche dell'ambiente. Nel rispetto delle normative di legge non è consentito collocare nelle camere assegnate mobili di qualsiasi natura ed è vietato l'uso di apparecchi elettrici per il riscaldamento, comprese termocoperte, fornelli e ferri da stiro. L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti. Il Comitato di Amministrazione declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

Il Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carezzi, a richiesta dell'ospite, mette a disposizione una propria cassa per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante non superiori a € 100,00. La custodia in ogni caso non obbliga la struttura ad effettuare risarcimenti e/o riparazioni richieste in caso di furti e/o danneggiamenti di beni e/o denaro contante accettato in custodia. Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro di cui sopra, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi. Ogni ospite può utilizzare liberamente tale servizio compatibilmente e in accordo con il personale operante e presente nella struttura.

Al momento dell'ingresso in struttura, ogni ospite deve disporre del corredo personale richiesto nel modulo della domanda. Su tutti i capi di tale corredo devono essere apposti, in maniera indelebile, il nome ed il cognome o un numero identificativo dell'ospite. Sarà cura del personale assistenziale operante nella struttura verificare periodicamente la dotazione del vestiario di ogni singolo ospite ed interpellare l'ospite stesso o il familiare per integrare il vestiario in caso di dotazione insufficiente o non più idonea. Qualora non vi fosse rispondenza alle richieste, la Direzione provvederà all'acquisto diretto dei capi d'abbigliamento ritenuti necessari, addebitando la relativa spesa sulla retta di degenza del mese successivo a quello dell'avvenuto acquisto.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

1. ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale
2. a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
3. a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
4. a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dalla Direzione l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
5. a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
6. a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;

7. a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti
8. a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
9. a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
10. a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
11. a non fumare al di fuori dei locali consentiti;
12. a risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.
13. a non portare vivande deperibili nella propria camera

Tutto quanto sopra riportato si intende esteso ai visitatori e familiari degli ospiti.

I rapporti tra ospiti residenti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. Ciascun ospite, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnalare al Comitato di Amministrazione dell'Opera Pia Carenzi qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o scortesie e comportamenti non consoni da parte del personale in servizio.

E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli ospiti residenti. Non è consentito all'ospite residente, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante da quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

I familiari sono tenuti inoltre ad accompagnare il loro parente durante il trasporto presso strutture sanitarie per eventuali ricoveri, controlli, accertamenti, etc.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, può essere istituito e formalmente riconosciuto un Comitato Parenti dotato di proprio regolamento.

## **PERSONALE**

Alla struttura è assegnato un numero di operatori fisso ed adeguato a soddisfare i bisogni essenziali degli ospiti residenti, nonché una figura di coordinatore responsabile della struttura e del servizio.

Date le limitate disponibilità di bilancio che non permettono la creazione di una Pianta Organica e, quindi, assunzione di personale interno, per l'attuazione di tutte le attività assistenziali si ricorre a Società o Cooperativa o Ditta o Figura Professionale esterna di comprovate qualità e preparazione professionali, con l'utilizzo dell' appalto pubblico o attraverso gli strumenti esistenti in materia di mercato del lavoro.



In ogni caso sono rispettati gli standard assistenziali minimi di legge fissati dalla Regione Lazio dalla L.R. 41/2003 e con Atto della Giunta Regionale n. 1305 del 23/12/2004 Parte III.B.3 "Case di Riposo per anziani" Punto III.B.3.5 ;

### **PARTECIPAZIONE**

L' IPAB Opera Pia Carezzi di Grotte di Castro favorisce e stimola l'accesso alla Casa di Riposo a singoli o a gruppi e formazioni sociali iscritti nel registro regionale di volontariato o presenti nel territorio, che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto.

Copia della Carta dei servizi è consegnata a ciascun anziano ospite ed ai loro familiari affinché le regole della convivenza interna siano comprese e condivise dall'anziano stesso e posta in un luogo di facile consultazione al fine di permettere la più ampia diffusione.