



SAN BERNARDO
LA RESIDENZA



Carta dei Servizi

Indice

- 1.** *Presentazione*
- 2.** *Cenni storici*
- 3.** *La mission*
- 4.** *Partiamo dalle idee: la persona al centro:*
 - A.** *La carta dei diritti dell'anziano*
 - B.** *Dalle idee ai valori*
 - C.** *Dai valori al nostro codice etico*
 - D.** *Dal codice etico alle nostre linee operative*
- 5.** *Le nostre idee diventano organizzazione e figure di riferimento*
- 6.** *Le nostre idee diventano strutture*
- 7.** *I nostri valori diventano una giornata di vita*
- 8.** *I nostri servizi diventano qualità di vita/benessere*
- 9.** *Servizi alberghieri e di supporto*
- 10.** *Tariffe di permanenza nelle residenze*
- 11.** *Info utili*
- 12.** *Apprezzamenti, reclami e comunicazioni*
- 13.** *Riferimenti normativi per la carta dei servizi*



1 Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

attraverso la Carta dei Servizi cogliamo l'occasione per fornire alcune informazioni utili per il soggiorno presso la nostra struttura e/o la fruizione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi delle residenze San Bernardo si propone di:

- Far conoscere la struttura agli Utenti ed ai loro familiari
- Fornire tutte le informazioni utili.
- Migliorare i rapporti con gli utenti in termini di accoglienza, chiarezza e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.
- Dare agli anziani ed ai loro familiari la possibilità di partecipare e di contribuire con i loro suggerimenti al progressivo miglioramento di servizi offerti.
- Aprire un processo comunicativo con le persone implicate nell'intervento assistenziale e l'organizzazione che offre tale intervento.
- Offrire uno strumento di tutela dei diritti degli utenti.

Questo documento vuol essere altresì un "patto" tra la nostra struttura e coloro che si avvalgono dei nostri servizi.

Lo spirito assistenziale che ci contraddistingue, volto ad assicurare salute, benessere e dignità alle persone, ci impegna quotidianamente nell'offrire servizi personalizzati per garantire la migliore qualità di vita ai nostri utenti.



2 Cenni Storici

Le residenze San Bernardo site in Via Laurentina, 289 sorgono all'interno del comprensorio dell'Abazia delle Tre Fontane, nel cuore del quartiere EUR.

Il complesso abbaziale delle Tre Fontane è situato sul tracciato dell'antica via Laurentina, in una piccola valle con alberi di eucalipto. Un'area in cui sono tutt'ora presenti storia e tradizioni giunte fin dall'epoca paleocristiana, accanto a reminiscenze di epoche precedenti.

La denominazione più antica di questo luogo è stata "Acque Salvie", nome che in epoca medioevale fu dato anche a una tenuta agricola che intanto era lì sorta.

Esistono due tradizioni che spiegano la nascita del nome: una la attribuisce alla famiglia romana Salvia; secondo l'altra, invece, il nome sarebbe derivato dalla presenza delle abbondanti e salutari sorgenti, tuttora attive.

Esso rappresenta uno dei luoghi più importanti della cristianità in quanto, secondo un'antichissima tradizione, qui venne decapitato l'apostolo Paolo il 29 giugno del 67 d.C. Sin dal VI sec. d.C. la zona è stata eletta come residenza da uomini di fede con l'intento di testimoniare, con la rinuncia agli agi e ai beni terreni, l'amore per Dio.

La storia dell'Abbazia delle Tre Fontane così come è giunta ai giorni nostri risale all'anno 1140, quando papa Innocenzo II dopo aver iniziato i lavori di restauro del monastero, in stato di abbandono, lo donò a San Bernardo di Clairvaux e quindi all'ordine cistercense, come segno di gratitudine verso il Santo, che tanto aveva fatto per riportare la pace nella Chiesa durante lo scisma di Anacleto II. I lavori di restauro e ricostruzione si protrassero fino verso la fine del XII secolo scanditi in due tempi a partire appunto dal 1140.

Il primo abate del monastero fu Pier Bernardo Paganelli, futuro papa col nome di Eugenio III, che successivamente, conoscendo la vita dura in quella zona malarica, resa ancora più rigida dalla regola cistercense, permise ai monaci di vivere durante il periodo estivo nel castello di Nemi.



Nel 1161 papa Alessandro III conferma il provvedimento e nel documento che ci è rimasto a testimonianza, per la prima volta, appaiono tutti insieme i nomi delle chiese delle Tre Fontane. È questo il periodo di maggior splendore per l'abbazia. I lavori al monastero vengono completati nel 1306, con la costruzione del chiostro e della sala capitolare.

Dal XV secolo comincia per l'abbazia una serie di periodi di crisi e di difficoltà. Con l'arrivo delle truppe napoleoniche e l'occupazione dello Stato pontificio, le fondazioni religiose vennero soppresse e i monaci cistercensi nel 1808 furono costretti ad abbandonare le Tre Fontane. Il monastero fu privato di tutti i suoi averi, i reliquiari e i preziosi arredi, donati da papi e regnanti nel corso dei secoli. Gli archivi e i testi e codici della biblioteca vennero trasferiti presso la biblioteche Vaticana e Casanatese.

La sorte del monastero non cambiò neanche con la restaurazione del governo pontificio: i Cistercensi erano ormai lontani e quando nel 1826 papa Leone XII visitò l'abbazia, sgomento per lo stato di abbandono che apparve ai suoi occhi, con una Bolla impose ai Cistercensi di affidare le Tre Fontane ai Francescani Minori di San Sebastiano.

Fu solo nel 1867, in occasione del Giubileo straordinario per il diciottesimo centenario del martirio dei Santi Pietro e Paolo e soprattutto in seguito a una considerevole donazione da parte del conte di Maumigny, che venne varato un progetto per il recupero del comprensorio delle Tre Fontane.

Con la Bolla del 21 aprile 1868, venne ricostituita una comunità che doveva avere almeno 14 religiosi: l'incarico fu dato ai Cistercensi Trappisti, a cui fu donata l'abbazia. I monaci della Grande Trappa intrapresero radicali opere di restauro degli edifici ma soprattutto si impegnarono a fondo per la bonifica integrale della zona.

I lavori di bonifica continuarono fino ai primi del '900, quando la copertura di uno stagno nei pressi del monastero e l'uso di zanzariere e di chinino, mise fine al problema malaria. Oggi intorno al territorio dei monaci, intorno alla valle delle Acque Salvie, restituita alla vita e al culto delle sacre memorie, si estende la moderna città di Roma.



3 La “mission”

Le residenze San Bernardo pongono alla base della propria missione i seguenti valori di riferimento:

- **centralità** della persona, come bene fondamentale. Prendersi cura della persona e non semplicemente dell’Ospite
- **adeguatezza** organizzativa e tecnica: a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-assistenziale
- **sicurezza** dell’ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti che degli Ospiti
- prendersi **cura** della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sereno ed in condizioni organizzative ottimali
- **riconoscere** l’ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

Per il raggiungimento della propria missione Le residenze San Bernardo focalizzano la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- **forte attenzione** alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria, inducendo modelli comportamentali orientati all’unicità della persona
- **cura** dell’aspetto residenziale-alberghiero, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo ordinato e pulito
- **adeguatezza organizzativa e tecnica**, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socio-assistenziale.
- **oculata gestione**: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali che vi lavorano



Valutazione dei rischi

Oltre alla valutazione dei rischi legati alle attività assistenziali e sanitarie occorre valutare il rischio di situazioni Eticamente distorte: non solo volgersi all'individuazione di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da

- INFERMIERI PROFESSIONALE
- OPERATORI SCOCIO SANITARI
- ASSISTENTE SOCIALE
- EDUCATORE PROFESSIONALE
- AMMINISTRATIVI
- MEDICI
- DIRETTORE

Rapporto con ospiti e familiari

Le relazioni e in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del servizio.

Modalità di comportamento in servizio:

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con i signori Ospiti ed i loro familiari secondo alti standard di rispetto e cortesia

L'Ospite ha sempre ragione, purché:

- Il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quella degli altri ospiti;
- Le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto;
- Le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne alla casa di riposo e con i principi del buon senso.

Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità.



4 Partiamo dalle idee: la persona al centro

A. La Carta dei Diritti dell'anziano

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di strutture, servizi, istituzioni.

La persona anziana ha:

Articolo 1

Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.



Articolo 2

Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Articolo 3

Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado.

Articolo 4

Diritto ad ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona.

Articolo 5

Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

Articolo 6

Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

Articolo 7

Diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale.

Articolo 8

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

Articolo 9

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Articolo 10

Diritto a che lo Stato – con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non-profit – predisponga nuovi servizi informativi-culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.



B. Dalle idee ai valori

Rispetto è... possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori;

Autorealizzazione è... possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

Operosità è... possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza;

Affettività è... possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi;

Interiorità è... possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte;

Comfort è... possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare;



Umanizzazione è... possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza;

Socialità è... possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento;

Salute è... possibilità di fruire di azioni, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita;

Libertà è... possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle capacità presenti, esercitando la libertà di scelta, nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti;

Gusto è... possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti;

Vivibilità è... possibilità di vivere in un luogo accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.



C. Dai valori al nostro codice etico

Residenti

- Noi crediamo nella **libertà** e ci impegniamo a: garantire la libertà di movimento ad ogni persona Residente, a permettere la scelta delle attività quotidiane di vita, a favorire l'espressione della sua unicità e a valorizzare i suoi desideri.
- Noi crediamo nella **dolcezza** e ci impegniamo a: rivolgerci ai Residenti con tono adeguato e gesti calmi e rassicuranti, adeguare il nostro ruolo ai diversi momenti della giornata, cogliere e condividere paure ed emozioni.
- Noi crediamo nella **creatività** e ci impegniamo a: creare nuove e stimolanti attività giornaliere, utilizzare la risata come strumento di relazione, promuovere un ambiente rilassante e tranquillo.
- Noi crediamo nell'**umiltà** e ci impegniamo a: accogliere i momenti di rabbia dei residenti ed a fare costante tesoro delle lezioni da loro impartite.
- Noi crediamo nella **pazienza** e ci impegniamo a: assecondare le esigenze espresse ed inesprese, ascoltandole e dando loro risposte semplici ma efficaci.

Familiari

- Noi crediamo nell'importanza della **famiglia** e quindi ci impegniamo a: coinvolgere i familiari nella vita della persona residente, a dare valore ai loro racconti e relazionarci accogliendoli come importante risorsa per il benessere dei loro cari.
- Noi crediamo nell'importanza del **sostegno ai familiari** e quindi ci impegniamo ad accogliere le loro emozioni, perplessità, domande e fornire loro, a seconda delle nostre diverse competenze, risposte adeguate; permettendo loro di continuare ad amare anche nel tempo della malattia.
- Noi crediamo nella **fiducia reciproca** e ci impegniamo ad offrire il meglio della nostra professionalità ed a rispettare le decisioni assunte nel progetto individualizzato di assistenza.
- Noi crediamo nel **rispetto** e quindi ci impegniamo a non giudicare le loro abitudini, la loro storia ed il loro vissuto.





Operatori

- Noi crediamo nell'importanza della **conoscenza reciproca** e ci impegniamo a relazionare, ascoltarci e rispettarci.
- Noi crediamo nell'importanza di **non giudicare** e quindi ci impegniamo ad accettare il collega, a dare forza alle risorse positive di ciascuno, a chiarire ogni problema interpersonale risolvendolo direttamente con maturità e coraggio.
- Noi crediamo nel **rispetto** e ci impegniamo a fare luce sull'unicità del collega, ad autovalutarci costantemente per migliorare noi stessi e le relazioni, ad aiutare e lasciarci aiutare nei nostri momenti di debolezza.
- Noi crediamo nell'importanza della **crescita comune** e ci impegniamo a supportarci vicendevolmente, a creare un gruppo unito formato da residente, familiare e operatori, a credere nelle potenzialità proprie e altrui.

D. Dal codice etico alle nostre linee operative

Prima di essere giovani, adulti, anziani, maschi, femmine, padri, madri, figli... soprattutto siamo persone.

Siamo sempre persone, in ogni istante della nostra vita, dall'inizio alla fine.

Siamo **persone**, siamo individui, siamo unici, siamo 7 miliardi, tutti diversi, irripetibili.

Questa è la ricchezza più grande ed indiscutibile di ciascuno: siamo un groviglio intrigante di fisicità, di emozioni, di intenzioni, di esperienze, di conoscenze, di sogni, di delusioni, di incontri, di conquiste e di perdite, di realizzazioni e fallimenti...

La conoscenza della **propria storia unica ed irripetibile** e la capacità di condividerla con le persone che ci circondano aumenta la consapevolezza interiore, ci rende capaci di dare il nostro meglio con serenità e fiducia in noi stessi; facilitando l'ascolto della sofferenza dell'altro ci permette **com-passione** di aiutarlo empaticamente, abbassando il suo dolore.

La qualità delle relazioni umane si basa su questa spirale affascinante di **"ascolto"** e **"racconto"** che costituisce il fulcro-anima della progettualità della vita nella nostra struttura.

L'invecchiamento non è per noi una malattia, ma una normale tappa della vita in cui l'anziano deve continuare ad essere protagonista attivo della sua storia trovando rinnovate occasioni di condividerla con altre storie, con altre vite: **non ha senso aggiungere giorni alla vita, ma occorre aggiungere vita ai giorni**, prendendosi cura della qualità di ogni istante.



Si tratta di un approccio riferito non solo ai Residenti ma assunto da tutto il personale come **stile empatico di lavoro** coerente con i nostri principi di riferimento: se ogni figura operativa della struttura, nel proprio ruolo e competenza, si adopera per “capire” ed “essere capito”, mettiamo le basi per una buona convivenza, creando i presupposti per un’altrettanto buona socializzazione in tutte le attività proposte e realizzate.

Si tratta, fondamentalmente di assumersi la responsabilità del nostro star bene per far star bene gli altri: **non è la persona che deve adattarsi all’organizzazione, ma l’organizzazione che deve adattarsi alla persona.**

Accogliere per noi significa accettare l’altro per quello che è e che ti sa dare... e che solo la conoscenza ci permette di intervenire personalizzando e uniformando i comportamenti socio-assistenziali, consentendo la presa in carico dei problemi e bisogni valorizzando desideri ed emozioni, rispettando abitudini e tradizioni.

Il nostro punto di partenza per lavorare al meglio con la persona, quando il Residente entra nella nostra struttura, è la **raccolta della biografia**, condivisa da tutte le figure professionali.

Conoscere la storia ed il vissuto del residente permette a lui di restare ancorato ai suoi ricordi e permette a noi di progettare il futuro delle sue attività costruendo un ambiente in cui la Persona può vivere e non sopravvivere, partendo dalla stanza, resa accogliente da un caldo arredamento in legno e personalizzabile con piccoli mobili, soprammobili, fotografie e quadri, che ci ricordano chi siamo e da dove veniamo. L’aspetto della personalizzazione è il fattore più importante per assicurare ad ognuno la possibilità di rafforzare le proprie caratteristiche, il proprio vissuto e creare un ambiente in cui la persona non si senta ospite ma “padrona di casa”.

La biografia ci consente di creare dei **progetti personalizzati** sia dal punto di vista assistenziale che sociale. Uno dei lavori che i nostri anziani apprezzano di più è la raccolta della loro storia di vita, dove la Persona si sente veramente libera di raccontare se stessa, il suo vissuto, portando alla luce tanti ricordi a volte dimenticati... **“ogni anziano ha una storia da raccontare a chi è disposto ad ascoltarlo”.**

Il nostro lavoro si sviluppa nel cercare di favorire i **rapporti sociali** andando anche a riscoprire usanze e abitudini del passato.



La complessa rete di relazioni fra Residenti, famigliari ed operatori ci obbliga a prestare una cura particolare agli stili comunicativi e alla loro coerenza con i principi cui si ispira il nostro progetto. In qualsiasi ambito sociale, infatti, comunicazione e relazione, sono le due forze che esprimono la qualità della socializzazione.

Quanti esempi potremmo riportare per documentare una comunicazione superficiale, approssimativa, distorta, fasulla ed irrispettosa delle persone...

Quello in cui crediamo e che cerchiamo di favorire è uno **stile comunicativo efficace** ed empatico, ottenuto attraverso un linguaggio, verbale e non verbale, che ci rende capaci di creare l'intesa di metterci nei panni dell'altro, di saper condividere situazioni ricche di credibilità e fiducia.

Una buona comunicazione quindi si sviluppa con una relazione appropriata e calorosa. Noi operatori crediamo nella cultura del "**prendersi cura**", mettersi cioè a disposizione in modo particolarmente attivo all'ascolto di persone anziane per le quali non è facile cambiare le proprie abitudini, lasciare gli affetti e le cose costruite in una vita spesso di duro lavoro e sacrifici per entrare in Casa di Riposo.

Saper ascoltare ci permette di condividere alcune emozioni, conoscere situazioni, cogliere sfumature e stati d'animo ed è passaggio fondamentale essere in grado di dare risposte appropriate ed individualizzate.

La comunicazione, tanto quella verbale quanto quella non verbale, fatta di gesti ed espressioni, ci permette di entrare più o meno intensamente in sintonia con chi abbiamo di fronte nel tentativo di creare una **relazione profonda**.

Ogni attività, anche la più banale, è finalizzata a creare una buona relazione e sviluppare, sostenere, rafforzare attitudini, capacità, interessi; in buona sostanza a creare una rete di socialità capace di aumentare il più possibile la qualità di vita delle persone che vivono in Casa di riposo la quale passa necessariamente attraverso un equilibrio tra salute fisica e psichica. Per questo motivo troviamo sia di estrema importanza costruire i nostri interventi focalizzati su ogni aspetto della persona, partendo dalle abitudini ed **esigenze individuali** di ognuno, facendo in modo che ogni nostra azione sia personalizzata e quindi efficace a livello sia fisico che mentale.



La nostra struttura residenziale socio sanitaria è un microcosmo, nel quale trovano terreno fertile per essere rappresentati, sviluppati e rielaborati molti aspetti della sfera più intima delle persone in riferimento alla propria identità ed al proprio vissuto.

Per assolvere a questa funzione, niente di meglio che **abbattere ogni barriera** consentendo agli ospiti di poter facilmente fruire sia degli spazi interni che di quelli esterni.

Le grandi vetrate permettono la vista e l'accesso al giardino, alla piccola fattoria, alla natura, ingrediente indispensabile per la qualità della vita di tutti



5 Le nostre idee diventano organizzazione e figure di riferimento

Nella struttura operano in stretta collaborazione figure diversificate che, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

La tipologia di prestazioni che vengono erogate presso la nostra struttura sono:

- **Assistenza alla persona**, che comprende principalmente:

Aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività di base della vita quotidiana;

Aiuto alla persona per lo svolgimento di attività non elementari;

- **Assistenza Sociale**, che comprende:

Coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture socio-sanitarie;

Attività di animazione

- **L'Assistenza di Base**

L'assistenza di base è garantita dagli Operatori Socio Sanitari, figura a cui vengono attribuite attività rivolte alla persona, quali:

assistenza diretta all'ospite;

interventi igienico-sanitari e di carattere sociale;

attività di supporto e integrazione nel contesto organizzativo e di collaborazione con l'equipe assistenziale.



L'Operatore Socio Sanitario nello svolgimento delle sue mansioni agisce come figura di supporto, in base alle proprie competenze ed in applicazione dei piani di lavoro e di protocolli operativi predisposti dal personale sanitario.

- **Assistenza Medica**

L'assistenza medica è garantita dal medico di struttura la cui attività è volta al recupero ed al mantenimento del benessere e della massima autonomia possibile di ogni paziente in collaborazione con i familiari, i medici di riferimento dell'ospite e tutte le figure professionali. Tale attività si esplica con la valutazione all'ingresso atta a determinare l'autosufficienza e/o parziale non autosufficienza e con periodiche rivalutazioni durante tutto il periodo di permanenza.

- **L'assistenza Infermieristica**

L'Infermiere è responsabile del progetto di Nursing, che è un progetto di conoscenza del paziente, cioè di individuazione dei suoi bisogni e di ricerca delle soluzioni.

In tale progetto applica tutte le procedure tecnico-infermieristiche e collabora con gli altri operatori, lavorando in equipe, per definire un programma di lavoro tendente ad ottenere la salute e il benessere per ogni persona.

- **Il Servizio di Animazione**

Le persone che entrano nella casa di riposo hanno bisogno anche di mantenere o ripristinare abitudini e interessi, per questo è presente la figura dell'educatore professionale che si occuperà di organizzare attività, progetti, uscite, eventi e quanto riterrà utile ed adeguato per gli Ospiti della Casa di Riposo.



L'Educatore professionale interviene attivamente nel lavoro di Equipe socio-assistenziale contribuendo con l'osservazione, i colloqui strutturati, gli incontri e le attività individuali e di gruppo a costruir una relazione significativa con l'Ospite, sviluppandone capacità e potenzialità, realizzando percorsi personalizzati finalizzati ad un miglior adattamento e partecipazione al proprio luogo di vita. I programmi e le attività elaborati, adeguati ai tempi e all'età, sono improntati a creare un clima accogliente e stimolante che valorizzi e rispetti l'Ospite, le sue attitudini, il suo sapere e la sua unicità.

L'animazione si pone come obiettivi:

- incoraggiare l'integrazione dei nuovi ospiti;
- favorire la socializzazione tra gli ospiti aiutando il superamento della solitudine (attraverso i rapporti con i familiari, le relazioni interpersonali e con la comunità locale);
- favorire il mantenimento dell'orientamento temporo-spaziale;
- riattivare la capacità di organizzare il tempo libero stimolando l'azione;
- valorizzare l'autostima;
- collaborare nelle riunioni di equipe nella valutazione delle persone apportando informazioni sull'aspetto:

L'animazione quindi è soprattutto una modalità di approccio finalizzata al mantenimento ed al potenziamento delle capacità individuali di natura creativa, espressiva e ludica attraverso il "fare". L'animazione, rispetto ad un intervento quantitativo (tante attività proposte indistintamente a tutti gli Ospiti), privilegia un modello di intervento qualitativo, attraverso la definizione di specifici progetti obiettivo. L'attività di animazione propone varie e molteplici attività differenziate. Le iniziative vengono organizzate in funzione del livello cognitivo degli ospiti ricoverati, della loro autonomia ed al loro tipo di reazione, nonché in riferimento alle varie stagioni ed alle particolari festività annuali (Natale, Pasqua, Festa della mamma, ecc.) o ai vari momenti significativi legati al territorio.

L'Equipe multidisciplinare ed il P.A.I.

L'equipe multi-professionale è composta da rappresentanti delle diverse figure professionali presenti nella casa di riposo.

I principali scopi che persegue sono di personalizzare l'assistenza erogata attraverso l'elaborazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)** e di orientare gli interventi assistenziali di tutti gli operatori verso gli obiettivi emergenti.



L'equipe multidisciplinare che opera all'interno della casa di riposo Casa San Bernardo al momento dell'ingresso dell'ospite, elabora il P.A.I., o piano assistenziale individualizzato, documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dall'ospite o dal familiare / tutore.

Successivamente, con cadenza periodica o in relazione alle necessità dell'ospite, il **PAI** viene nuovamente compilato dall'equipe di lavoro.

Il **PAI** comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dal Medico di struttura;
- la valutazione dell'assistenza effettuata dal coordinatore infermieristico con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura dell'ospite;
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS), Educatori (EDU) e Psicologo (PSI);
- Una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari

Facciamo **P.A.I.** per fornire, attraverso le competenze delle singole figure coinvolte nel processo di cura, socio- sanitario, educativo- assistenziale, risposte adeguate alle problematiche che il residente manifesta. Il **P.A.I.** è il risultato di un processo metodologico di lavoro multidimensionale costruito con il coinvolgimento di tutta l'equipe multi-professionale e condiviso con la famiglia e/o il Residente, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Il familiare o altra persona di riferimento è coinvolto, al fine di costituire un'alleanza ed un imprescindibile rapporto di fiducia, nella stesura del primo P.A.I. e delle revisioni, se emergono particolari problematiche. Viene inoltre informato rispetto alle più significative attività assistenziali e sanitarie praticate. Il familiare potrà, comunque, chiedere in ogni momento al personale infermieristico o medico informazioni in merito allo stato di salute del proprio caro.



6 Le nostre idee diventano strutture

La Casa di Riposo “San Bernardo1” e la Casa di Riposo “San Bernardo” sono due strutture residenziale finalizzata al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana. Gli edifici si trovano su Via Laurentina immersi in dei bellissimi parchi a disposizione degli ospiti e dei loro familiari. Pur essendo in una zona decisamente centrale e facilmente raggiungibile, sia in auto sia con i mezzi pubblici, una volta entrati nell’area consortile ed iniziato a percorrere il viale di accesso si ha subito la sensazione di trovarsi in un luogo ben lontano dai ritmi, dai rumori e dai colori della città. Le strutture ricordano i casali, quelli in cui è piacevole pensare di potersi riposare o, meglio, di potersi dedicare a ciò che più piace. I giardini su cui si affacciano le case di riposo sono curati, ricchi di alberi, piante e fiori. Attrezzati con gazebo e sedute sono spazi piacevoli anche per organizzare cene all’aperto o per festeggiare un compleanno insieme ai propri cari. I familiari sono sempre i benvenuti. L’accesso alle strutture è sempre consentito; dalle ore 8:00 alle ore 21:00 liberamente, dalle 21:00 alle 8.00 previa autorizzazione della Direzione. Resta intesa la necessità di non essere d’intralcio ad eventuali attività in corso ed il rispetto della privacy e dei diritti di tutti gli ospiti della casa. Le Residenze offrono ambienti curati e suggestivi, in una gradevole atmosfera garantita anche da un’attenta gestione.



• **L'edificio "San Bernardo1" è composto da:**

- 5 stanze singole tutte con bagno privato;
- 31 stanze doppie tutte con bagno privato;
- 1 infermeria;
- 3 sale polivalenti per attività e laboratori;
- angolo bar;
- 1 reception;
- 1 sala da pranzo;
- 1 sala sporzionamento;
- 1 giardino;
- 5 bagni comuni;
- 1 guardaroba;
- 1 spogliatoio uomini;
- 1 spogliatoio donne
- 1 locale direzione organizzativa
- ufficio amministrativo

La Struttura è disposta su due piani.

Tutte le stanze di degenza sono dotate di riscaldamento, impianto di climatizzazione, allaccio TV, impianto antincendio e segnale di chiamata di emergenza. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di entrambi i fruitori della stanza

La casa di riposo "San Bernardo1" dispone anche di un ampio giardino interno. Il giardino è dotato di camminamenti e privo di barriere architettoniche.

La Residenza, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto della legge n.81/2008 è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi" adottato dall'Amministrazione della casa di riposo; in esso sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura e le soluzioni opportune.

La Casa di Riposo "San Bernardo1" si trova in Via Laurentina, 289 - 00142 Roma - accoglie persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti e dispone di 67 posti letto come da autorizzazione **D.D. n° Rep. CM/583/2023 del 28/03/2023 Roma Capitale - Municipio VIII.**



L'edificio "**San Bernardo**" posto nella parte più interna del complesso si estende complessivamente per circa mq. 2050, si trovano:

- 29 stanze singole tutte con bagno privato;
- 5 stanze doppie tutte con bagno privato;
- 1 infermeria;
- 2 sale polivalenti per attività e laboratori;
- 1 reception;
- 1 sala d'attesa;
- 1 sala da pranzo;
- 1 cucina;
- 1 deposito;
- 1 giardino;
- 5 bagni comuni;
- 1 lavanderia;
- 1 spogliatoio uomini;
- 1 spogliatoio donne

La Struttura è disposta su un unico piano. Tutte le stanze per i residenti sono dotate di riscaldamento, impianto di climatizzazione, allaccio TV, impianto antincendio e segnale di chiamata di emergenza. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di entrambi i fruitori della stanza. La casa di riposo "Residenza San Bernardo" dispone anche di un ampio giardino interno. Il giardino è dotato di camminamenti, gazebo e privo di barriere architettoniche.

La Casa di Riposo "Residenza San Bernardo" si trova in Via Laurentina, 289 - 00142 Roma – accoglie persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti e dispone di 39 posti letto come da autorizzazione **D.D. n° 43 del 07/03/2018 Roma Capitale - Municipio VIII**





Accoglienza e presa in carico

Per il Residente e la sua famiglia l'ingresso in struttura rappresenta un momento molto delicato che deve essere organizzato e gestito in maniera tale da limitare il più possibile i disagi che potrebbero verificarsi a seguito del distacco dal proprio domicilio.

La domanda di ospitalità può essere inoltrata per iscritto direttamente dalla persona interessata o da un familiare, recandosi presso l'ufficio relazione con il pubblico.

Il coordinatore di struttura inserisce il nominativo in lista d'attesa in ordine alla data di presentazione della domanda, a parità di data di presentazione viene attribuita una priorità all'urgenza e alle condizioni personali e familiari

Qualora il coordinatore di struttura lo ritenesse necessario potrebbero essere richiesti degli accertamenti sanitari, propedeutici all'ingresso in struttura.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto, seguendo l'ordine della graduatoria, la persona interessata o chi per essa viene contattata telefonicamente dalla Segreteria della Casa di Riposo. Nel caso di accettazione della proposta di ricovero verranno attivate le procedure per l'ingresso.

La segreteria dell'ente e l'infermiere coordinatore si attiveranno secondo le loro competenze per l'accoglimento del nuovo ospite.

Al momento dell'ingresso vengono consegnate le informazioni sulla legge della privacy e l'ospite dovrà presentare i seguenti documenti

- **Libretto sanitario**
- **Tessera sanitaria**
- **Documento di identità**

L'Ospite viene accompagnato in visita alla struttura, gli verrà mostrata la camera assegnata ed in seguito sarà affidato alle cure del personale.

Periodicamente è prevista una rivalutazione clinico-assistenziale dello stato di salute dell'ospite da parte del Medico della struttura al fine di verificare il perdurare dei requisiti per la permanenza presso la Casa di Riposo.

.



Dimissioni

La permanenza nella Casa, purché permangano i requisiti di ammissibilità dell'Ospite, è senza determinazione di tempo.

Il rapporto con la Casa può cessare per dimissioni comunicate dall'Ospite, per indicazioni da parte del medico della struttura o con recesso unilaterale da parte del Responsabile.

Al momento della dimissione viene consegnata dal Medico di struttura una relazione sulla degenza, il trattamento farmacologico e riabilitativo eseguito e quello proposto.



7 I nostri valori diventano una giornata di vita

Una giornata tipo...

Il mattino

La nostra giornata inizia con il risveglio naturale.

Il personale di assistenza assicura a tutti i Residenti che lo richiedono la necessaria assistenza durante l'igiene personale, l'alzata, la vestizione e l'accompagnamento in sala ristorante per la prima colazione, servita a partire dalle ore 08.30.

A partire dalle ore 10.00, i Residenti che lo desiderano possono partecipare alle diverse proposte: attività di routine come lettura dei quotidiani e laboratori manuali oppure altre attività particolari come passeggiate, cura del sé e terapia occupazionale.

Accanto a queste attività vengono sviluppati progetti animativi personalizzati.

La programmazione settimanale delle diverse attività è esposta affinché tutti gli ospiti possano conoscerla e decidere a cosa hanno piacere di partecipare. A metà mattinata vengono servite bevande naturali, nella bella stagione questo momento viene organizzato in giardino.

Nell'arco della mattinata è garantita la cura della persona con la proposta del bagno periodico in doccia.

Con l'approssimarsi del pranzo è assicurato ai Residenti che lo richiedono l'accompagnamento ai servizi e il lavaggio delle mani, al fine di assicurare igiene e tranquillità durante il momento del pasto.

Il pranzo, salvo momentanea indisponibilità fisica del Residente, per il quale è previsto il pasto in camera, è servito in sala Ristorante a partire dalle ore 12.15.



Il Pomeriggio

Terminato il pranzo, i Residenti che desiderano riposare in camera si recano nella propria stanza. E' sempre garantita la presenza di operatori a disposizione per ogni necessità assistenziale e relazionale.

Durante il pomeriggio il servizio propone, insieme a figure professionali che collaborano con la struttura, progetti personalizzati ed attività individuali e di gruppo, anche con il coinvolgimento di familiari, volontari ed associazioni locali. Periodicamente, e più intensamente nel periodo primaverile- estivo, vengono proposte uscite e gite di gruppo. Dalle ore 16.30 alle ore 17.00 viene servita una merenda altamente personalizzata.

La Sera

A partire dalle ore 19.15 in sala Ristorante viene servita la cena (valgono a riguardo tutte le informazioni, già precedentemente fornite per il pranzo).

Cercando di assecondare le esigenze e le abitudini personali, terminata la cena, i Residenti vengono gradualmente accompagnati nelle loro stanze o in sala bar dove possono guardare la TV o intrattenersi con amici e parenti.

La Notte

Durante la notte sono sempre presenti in struttura operatori di assistenza. In caso di bisogni/problemi sanitari l'operatore può richiedere l'intervento del medico di continuità assistenziale oppure il trasporto presso la più vicina struttura ospedaliera.³



8 I nostri servizi diventano qualità di vita/benessere

La Casa di Riposo garantisce ai Residenti l'assistenza infermieristica e socio assistenziale.

Servizio infermieristico

La presenza dell'infermiere è organizzata con accessi programmati e, comunque, in considerazione delle necessità degli ospiti. Tale figura rappresenta per i Residenti, il punto di riferimento più immediato per qualsiasi esigenza sanitaria-assistenziale.

L'infermiere:

- è la figura a cui è affidata la gestione quotidiana degli interventi sanitari e terapeutici;
- orienta e controlla le attività sanitarie / assistenziali eseguite dal personale socio-assistenziale;
- collabora nelle visite mediche.

Servizi Socio Assistenziali

Il personale socio assistenziale svolge e assicura, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, assistenza diretta alla persona.

È quotidianamente presente al fianco dei nostri residenti per fornire i servizi di cura alla persona, nel momento dell'alzata, dell'igiene personale, della cura dell'abbigliamento rispettando le preferenze, i desideri e le abitudini individuali e del loro accompagnamento durante tutta la giornata preservando più a lungo possibile il grado di autonomia



Servizio animazione

Il servizio di Animazione persegue obiettivi volti alla riattivazione, mantenimento ed incremento del potenziale psicofisico di ogni singola persona.

A tal fine il servizio, attingendo dal vissuto del singolo mediante la raccolta biografica, sviluppa in sintonia con il PAI, progetti personalizzati volti alla valorizzazione della persona, della sua dignità, espressività, individualità e libertà.

A fianco dei progetti personalizzati il servizio garantisce una vasta gamma di attività programmate settimanalmente.

La variabilità delle proposte pianificate (che si sviluppano principalmente intorno agli ambiti ludico-ricreativo, sociale-culturale e spirituale) consente all'utenza di poter scegliere a quali di esse aderire sulla base del personale criterio di affinità, interesse e capacità.

Le principali attività proposte sono:

- pittura e disegno;
- terapia occupazionale;
- ginnastica di gruppo;
- ascolto di musica;
- giochi di società (memory, cruciverba, tombola, bocce, etc.);
- feste (compleanni, carnevale, feste paesane, bande, cori, etc.)
- lavori manuali (es. lavori a maglia, etc.);
- gite e passeggiate.



Nell'organizzazione delle attività forte è il coinvolgimento di associazioni locali e del volontariato, allo scopo di mantenere viva l'integrazione con la Comunità territoriale.

L'attività di animazione vuole essere elemento portante ed insopprimibile della vita quotidiana, strettamente attinente al "prendersi cura" globale della persona, come pratica volta a valorizzare, riconoscere e promuovere in ogni modo l'autonomia e pertanto l'autostima e la fiducia in se.

Gli operatori sono altresì a disposizione per soddisfare eventuali richieste particolari dei Residenti quali: visite al cimitero, accompagnamento in banca, al mercato, in negozi e visite a parenti e amici.

Assistenza religiosa

Pur garantendo ai Residenti il **rispetto di qualsiasi credo religioso**, l'Ente si avvale, in ambito cattolico, della collaborazione delle parrocchie vicine.

La Santa Messa viene celebrata settimanalmente, solitamente in un giorno feriale e nei giorni festivi dedicati a particolari momenti liturgici come Natale e Pasqua.

Il Sacerdote è a disposizione dei Residenti per qualsiasi esigenza di natura religiosa-spirituale.

Punto di partenza è che ogni ospite fruisca di una propria nicchia ecologica definibile come un contesto, inteso sia in termini fisici che psico-ambientali che socio-assistenziali, il più possibile empatico e personalizzato, in grado di facilitare lo sviluppo e la partecipazione delle persone che lo frequentano.

Viene quindi promosso un approccio operativo "centrato sulla persona" per impostare un progetto che funzioni al contrario: non una soluzione preconfezionata nè un laboratorio specifico ma tanti laboratori, e sempre diversi, per attivare motivazione, interesse e curiosità.

Coerentemente l'approccio metodologico di base è di tipo "protesico" orientato cioè a "costruire": la protesi comprende lo spazio fisico (sicurezza, comfort, ausili), gli operatori (i cui atteggiamenti devono essere caratterizzati in primo luogo dalla capacità empatica di ascoltare) e le attività di gruppo e individuali che valorizzino i bisogni di ognuno per impostare interventi orientati al mantenimento dell'intelligenza sociale e delle abilità funzionali.

L'obiettivo generale è quello di favorire l'acquisizione di un benessere psicofisico e sociale per ciascun Ospite, migliorandone sensibilmente la sua qualità di vita.



Le principali attività proposte sono:

Attività ludico-socializzanti

- Feste
- Giochi di società
- Tornei
- Attività musicali
- Ginnastica dolce
- Yoga della risata
- Attività motorie (bocce, freccette..)
- Uscite e gite sul territorio

Obiettivi: lo scopo di queste attività è creare momenti di socializzazione e di svago in cui è possibile stare insieme, trascorrere il tempo in modo spensierato, fornire alla persona un'occasione di integrazione sociale e offrire la possibilità di avere un contatto diretto con il mondo esterno alla struttura

Attività cognitive

- Giornalino e scrittura creativa
- Attività di stimolazione cognitiva
- Laboratorio di teatro
- Cruciverba e Quiz
- Libri "parlati"
- Cineforum
- Lettura giornali
- Memory - gioco delle carte - gioco delle parole

Obiettivi: queste attività aiutano la persona a mantenere/stimolare le capacità cognitive, prevenire il decadimento cognitivo, a riattivare la memoria visiva, la memoria a breve termine e, laddove possibile, a lungo termine, l'orientamento spazio-temporale e la capacità di logica e calcolo. Inoltre tali attività sono di aiuto per mantenere viva la memoria autobiografica. In ultimo, favoriscono l'autonomia e l'autostima personale.



Attività artistiche, creative, espressive e manuali

- Laboratorio di manualità – Terapia occupazionale
- Attività di pittura/disegno/stencil
- Riciclo e riutilizzo di materiale di uso comune per “creare”, ad esempio, decorazioni per il proprio ambiente/struttura.

Obiettivi: scopo di queste attività è stimolare e mantenere le abilità residue di manualità fine e stimolare la creatività personale, aiutare la socializzazione e riattivare il ricordo mediante il fare.

E' la potenza del fare, e del fare insieme, che ha una funzione terapeutica importante, perché fa leva sulla motivazione e sulla partecipazione, accrescendo l'autostima e il ruolo attivo dell'Ospite nella vita di comunità.





9 Servizi alberghieri e di supporto

Servizio di ristorazione

La struttura si avvale di un servizio di catering con sporzionamento, gestito da personale dipendente che, sulla base di menù ciclici settimanali (estivo-invernale), assicura varietà e qualità nonché attenzione alle preferenze di gusto, alle abitudini e consuetudini culinarie.

Il servizio di ristorazione si basa sui seguenti principi qualificanti:

- acquisto di derrate alimentari di prima scelta;
- stagionalità e genuinità dei prodotti;
- varietà del menù;
- diete personalizzate in caso di prescrizione medica;
- costante rivisitazione del menù da parte della direzione sanitaria interna e nel rispetto delle particolari esigenze dei Residenti.

Il menù del giorno è esposto quotidianamente. Per i Residenti affetti da particolari patologie vengono predisposte, specifiche diete alimentari.

Inoltre, per i Residenti con difficoltà di masticazione o di deglutizione, i cuochi preparano, su indicazione del personale infermieristico, piatti con alimenti tagliati, tritati o frullati.

La cucina è inoltre impegnata nei servizi di supporto alle attività di animazione (feste di compleanni, feste in giardino, gite con pranzo al sacco, eccetera) o nella preparazione di particolari menù in occasione di ricorrenze significative (Natale, Capodanno, Pasqua...)

Previa prenotazione, i famigliari dei Residenti possono pranzare o cenare con i loro congiunti con un tavolo riservato.



Servizio di trasporto

Il trasporto dell'Ospite per visite specialistiche esterne o per visite di controllo, non sono a carico dell'azienda.

Servizio di parrucchiere (Uomo/Donna)

Shampoo, taglio, messa in piega, tinta e barba sono effettuati da personale esterno, con spese a carico dell'utente.

Servizio di podologia, manicure e pedicure

Questa attività viene svolta su richiesta o all'interno della struttura, o presso esercizi esterni a carico dell'ospite.

Servizio farmaceutico

Tutte le medicine, i presidi per incontinenza ed i gas medicali per ospiti, sono a carico dell'ospite. Tutto il materiale, sanitario e non, di cui necessita l'ospite, è a carico dell'ospite stesso.

La casa di riposo ha comunque un fornitore farmaceutico di fiducia, che consegna puntualmente i farmaci richiesti.

Inoltre, su richiesta dell'ospite, la Casa di Riposo si prende carico di disbrigare alcune pratiche burocratiche di carattere ordinario.

Servizio di segreteria

Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli ospiti e delle loro famiglie per informazioni e disbrighi di procedimenti amministrativi.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La struttura è dotata di lavanderia interna per tutto ciò che riguarda la biancheria fornita dalla Casa di Riposo (lenzuola, coperte, asciugamani, etc).

La lavanderia provvede al servizio anche per i capi di vestiario personali.

Per questo motivo gli ospiti e le loro famiglie, al momento dell'ingresso, verranno opportunamente informati circa le modalità per contrassegnare ogni indumento.



Per i capi particolarmente delicati per i quali è prevista la pulitura a secco o a mano i familiari sono invitati a provvedere direttamente.

Ogni disagio che si dovesse presentare deve essere tempestivamente comunicato alla responsabile.

Servizio pulizie

Il servizio di pulizie ambientali è affidato a personale dipendente della struttura

Tale servizio garantisce attività di sanificazione ed igiene degli ambienti di vita della struttura, con frequenza adeguata al grado di utilizzo degli stessi

Servizio manutenzione

Il servizio si occupa della cura degli ambienti, delle attrezzature, degli strumenti e degli impianti della struttura, nonché di tutti i problemi di piccola manutenzione, segnalati dal personale dell'Ente o direttamente dai Residenti.

Il servizio è garantito sia da personale dipendente, presente in struttura, che da ditte esterne specializzate.

Deposito valori e denaro

Il Residente può depositare denaro e oggetti personali di valore presso l'ufficio amministrativo dell'Ente che rilascerà apposita ricevuta.

Per ritirare i propri oggetti o somme di denaro depositato, il Residente potrà rivolgersi al personale amministrativo in orario di ufficio.

Servizio formazione

Al fine di garantire costante aggiornamento e formazione del personale, è attivo un servizio Formazione gestito dal Responsabile Formazione.

Il servizio definisce il piano formativo dell'ente considerando i bisogni formativi del personale, gli aggiornamenti previsti dalla normativa vigente e gli obiettivi della Direzione; pianifica le attività formative, definendone i risultati attesi e ne rileva il gradimento e valuta il cambiamento.





10 Tariffe di permanenza nelle residenze

La retta di permanenza nelle residenze San Bernardo, varia a seconda la scelta della soluzione alloggiativa, ovvero camera singola o doppia. In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero o altra motivazione personale addotta dall'Ospite di durata sino a 20 giorni, non verrà applicata nessuna riduzione del corrispettivo giornaliero. Nel caso di eventuali ricoveri di durata superiore ai venti giorni, qualora regolarmente documentati da apposita cartella clinica, daranno diritto ad una riduzione del 10% della retta per ogni mese successivo fino al rientro dell'ospite in struttura. Tale condizione garantirà il mantenimento della presenza dell'Ospite in struttura.

Tariffe mensili:

Singola	da 3000,00 euro a 3400,00 euro
Doppia	da 2500,00 euro a 2900,00 euro

La retta include i seguenti servizi:

- Servizi alberghieri (alloggio, pulizia, manutenzione, ristorazione, lavanderia, portineria)
- Attività e laboratori
- Servizi socio-assistenziali

La retta non comprende:

- Il trasporto dell'Ospite per visite specialistiche esterne o per visite di controllo, qualora serva l'ambulanza
- Il servizio di parrucchiera/barbiere
- Servizi o prestazioni extra richieste dall'Ospite o dai familiari per l'Ospite

Pagamento della retta:

Prima dell'ingresso deve essere versato un importo pari al 30% della retta mensile concordata mentre la differenza andrà saldata entro il giorno stabilito per l'ingresso.

L'ospite ed i soggetti civilmente e volontariamente obbligati sono successivamente tenuti ad eseguire il pagamento della retta entro il giorno 20 del mese precedente a quello di riferimento



11 Info utili

Possibilità di personalizzare il proprio spazio

Compatibilmente con i vincoli strutturali ed organizzativi della Casa di Riposo e previa autorizzazione del Responsabile ogni residente è invitato ed incoraggiato a portare con se oggetti e suppellettili aventi valore affettivo da custodire nella propria stanza.

...un ricordo è sempre una parte di se stessi: perché rinunciarvi?

Rientri temporanei in famiglia

Al Residente che si assenta dalla struttura per il rientro temporaneo in famiglia è garantito il mantenimento del posto letto con riduzione della retta alberghiera relativamente alla quota vitto. L'ospite è comunque tenuto a darne comunicazione preventiva indicando la durata dell'assenza e la data di rientro.

Trasferimenti e uscite

Il trasferimento del Residente all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei famigliari. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità del Residente è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo. Ogni uscita deve essere comunicata alla Direzione.



12 Apprezzamenti, reclami e comunicazioni

Ufficio Ospiti

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami e/o elogi presso l'ufficio relazioni con il pubblico.

Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti

Sono a disposizione presso gli uffici amministrativi i moduli per eventuali reclami, elogi e/o suggerimenti (All. A)

Rispetto della privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Ente ha recepito e applica il D Lgs.n. 196 del 2003 e successive modificazioni relativamente ai dati personali.



13 Riferimenti normativi per la carta dei servizi

Le Case di riposo San Bernardo, con l'adozione della presente Carta dei Servizi, hanno adempiuto alla Normativa Regionale e Nazionale in materia di riordino dei servizi socio-assistenziali, seguendo le linee guida espresse nei seguenti riferimenti legislativi:

Legge 8 novembre 2000, n. 328

"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

Legge n° 41 del 2003:

"Norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali"

Regolamento regionale 18 gennaio 2005, n. 2

"Regolamento di attuazione dell'articolo 2 della legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41. Modalità e procedure per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio-assistenziali"

Deliberazione Regionale n° 1305 del 2004:

"Autorizzazione all'apertura e al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi rispetto ai requisiti previsti dall'art. 11 della L. 41/2003"

DGR 424/2001



“Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni. Linee guida”

Legge Regionale del 03 Marzo 2003, n. 4

“Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie , di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali”

Regolamento Regionale n°2 del 26 gennaio 2007

“Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, lettera b, della legge regionale del 03 marzo 2003, n. 4”

L.R. 24/12/2009 n. 32 – Art. 10:

“Proroga del termine di cui all'Art. 14 della legge regionale 41/03 relativa alla materia dei servizi socio assistenziali”

DGR 13/1/2010 n. 11 (pubblicata sul BURL 7/5/2010 n. 17): L.R. 41/2003.

“Requisiti organizzativi relativi alla qualificazione e riqualificazione del personale che opera nelle strutture e nei servizi di cui alla DGR 1304/2004 ed alla DGR 1305/ 2004”

Deliberazione della Giunta Regionale n. 381 del 02.09.11

“Concessione dell'autorizzazione allo svolgimento di corsi di formazione di riqualifica per Operatore Socio Sanitario in regime di autofinanziamento”.

Deliberazione della Giunta Regionale n. 39 del 03.02.12

Modifiche alla DGR 1305/04 concernente “Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socioassistenziali.

Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'art. 11 della l.r. 41/2003”.

Deliberazione Regionale n° 124 del 2015 "Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio."



Deliberazione Regionale n° 126 del 2015

Modifiche alla DGR 1305/2004: "Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003". Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011.

DGR 125/2015 - Modifiche alla DGR 1304/2004:

"Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano i servizi di Mensa sociale e accoglienza notturna, i Servizi per la vacanza, i Servizi di emergenza e di pronto intervento assistenziale e dei Centri diurni, di cui all'articolo 2, lettera a), punto 2 della l.r. n. 41/03

DGR 274/2015 –

Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socioassistenziali. Modifiche alle deliberazioni n. 125 e n. 126 del 24 marzo 2015 e alle deliberazioni n. 1304 e n. 1305 del 23 dicembre 2004

ALLEGATO A)



MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore,

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

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

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

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

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

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo

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

Residenza

anziani/reparto.....

Data dei fatti segnalati.....

Suggerimento.....
.....
.....
.....

Richiesta di incontro

con.....

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

indirizzo.....

tel.....

Data di consegna del modulo.....



SAN BERNARDO
LA RESIDENZA