

Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto

*Residenza Protetta
"Madre Rubatto"*

Via dei Gazzi, 4 – Loano

CARTA DEI SERVIZI

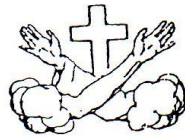
AGGIORNAMENTO AGOSTO 2016

Gentile Signora,
Egregio Signore,

la comunità religiosa dell'Istituto delle Suore Cappuccine di Madre Francesca Rubatto Le porge il benvenuto nella nostra Residenza e si augura che qui possa trovare un ambiente sereno, accogliente, familiare e professionale.

Attraverso la Carta dei Servizi Lei potrà venire a conoscenza di informazioni utili sull'organizzazione della struttura e darci anche suggerimenti per migliorare il servizio.

Secondo il carisma della fondatrice dell'Istituto, Beata Madre Francesca Rubatto, "ciò che sta a cuore è il bene fisico e spirituale degli infermi" e noi tutti ci impegniamo a continuare questo cammino di accoglienza e di amore.

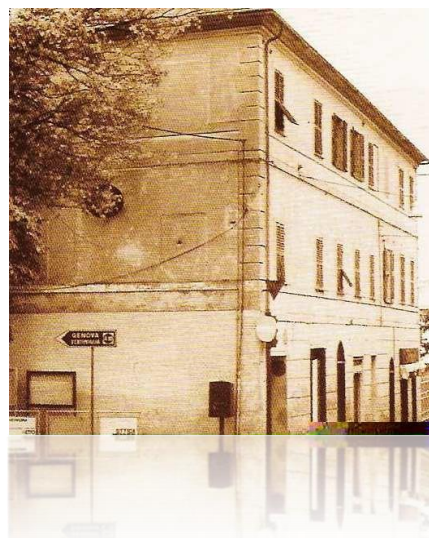


CENNI STORICI

L'Istituto delle Suore Cappuccine di Madre Rubatto viene fondato nel 1885 proprio nella città di Loano.

Sono iscritte nel carisma fondazionale la cura della persona e la formazione, due radici che oggi nel campo sanitario risultano essere imprescindibili e particolarmente interdipendenti.

L'accoglienza delle persone anziane, nell'attuale Residenza, inizia nell'anno 1967 quando viene abbattuto l'antico convento per esigenze sociali del Comune di Loano e viene progettato il nuovo stabile, iniziando la nuova espressione caritativa di assistenza alle sole signore, con la denominazione di "Casa di Riposo Madre Francesca Rubatto".



Le suore del tempo, con occhio lungimirante, videro che una delle necessità che si profilava, non era solo povertà di mezzi economici ma anche dell'accompagnamento per persone anziane, il più delle volte sole e ammalate.

Viene così realizzata l'attuale struttura per accogliere le persone fragili ed offrire a loro un accompagnamento umano, sanitario e spirituale in un momento particolare della loro vita.



LA STRUTTURA OGGI



La struttura, articolata in 3 nuclei, è dotata di 72 camere singole di cui 13 posti letto convenzionati con l'ASL Savonese e 59 in regime privatistico, con possibilità di bagno in camera, telefono e televisore.



La struttura è circondata da *ampio giardino* che offre agli Ospiti momenti di riflessione, di pace e di sollievo.

La Residenza dispone di *luoghi comuni* dove intrattenersi.



I NOSTRI OBIETTIVI E LE FINALITÀ

Tutto il personale della Residenza opera con l'intento di dare agli Ospiti che scelgono di trascorrere le loro giornate presso la nostra struttura la possibilità di trovare un ambiente familiare, accogliente e "protetto": il più possibile simile a quello di casa.

Le abilità residue individuali vengono valorizzate dal personale di assistenza, con la finalità di mantenere un livello di autonomia nelle attività comuni della vita quotidiana. Per le autonomie perse, ogni Ospite viene inserito in un programma di recupero funzionale secondo le proprie esigenze attraverso la stesura di un Piano Assistenziale Individuale (PAI).



Gli obiettivi della nostra equipe di assistenza si possono, quindi, sintetizzare nei seguenti punti:

- ✓ Valutazione continua della Qualità di Vita di ogni singolo Ospite
- ✓ Modulare gli interventi di assistenza sulle individualità
- ✓ Garantire aderenza a protocolli sanitari specifici per ogni aspetto dell'assistenza
- ✓ Coinvolgere i famigliari nella pianificazione di cure e nelle attività quotidiane
- ✓ Utilizzare i principi del *metodo "gentle-care"* nell'assistenza dell'anziano fragile
- ✓ Prevenire e/o individuare precocemente le criticità legate all'istituzionalizzazione
- ✓ Gestire precocemente le criticità legate all'istituzionalizzazione
- ✓ Dare la possibilità, nelle fasi avanzate di malattia, di accompagnare l'Ospite e la famiglia, con la garanzia delle Best Supportive Care
- ✓ Formazione continua del personale

In sintesi è nostro scopo offrire agli Ospiti, in un ambiente professionalmente adeguato, sereno, accogliente e confortevole, la possibilità di conservare le relazioni con la famiglia, la società e le amicizie.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La vita all'interno della Residenza è pensata e uniformata al rispetto dei principi della Carta dei Diritti della persona anziana. Tutto il personale, laico e religioso, è impegnato quotidianamente a far in modo che tali principi non rimangano concetti astratti:

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</p>
<p>Di vivere con chi desidera</p>	<p>Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</p>
<p>Di avere una vita di relazione</p>	<p>Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</p>	<p>Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p>Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza</p>	<p>Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

UNA GIORNATA TIPO

Dalle ore 7.00 inizio alzata

Dalle ore 7.30 inizio colazioni

Dalle ore 9.30 alle ore 11.00 attività di gruppo / animazione / fisioterapia

Ore 11.30 pranzo

Dalle ore 13.00 riposo

Ore 15.00 merenda

Dalle ore 15.30 alle ore 18.00 attività di gruppo / animazione / fisioterapia

Ore 18.30 cena

Dalle ore 20.30 riposo notturno

L'ORGANIZZAZIONE

La vita nella Residenza è affidata alla responsabilità del Direttore Sanitario, con la collaborazione di:

Personale Medico

Personale infermieristico

Operatori Socio Sanitari

Educatrice Professionale

Fisioterapisti

Personale di cucina

Personale ausiliario addetto ai servizi generali (pulizia, portineria, lavanderia...)

Personale religioso

Ogni figura professionale è riconoscibile da un *cartellino identificativo* e da una *banda colorata* apposta su ogni divisa:

ROSSO: Infermieri Professionali

VERDE: Operatori Socio Sanitari

GIALLO: Fisioterapisti

AZZURRO: Animatrici

FUCSIA: Servizi generali



L'ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

La struttura garantisce la presenza di un medico dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

LUNEDI: 8.30 - 14.00

MARTEDI: 15.00 - 18.00

MERCOLEDI: 8.30 - 14.00

GIOVEDI: 15.00 - 18.00

VENERDI: 8.30 - 13.30

Durante tali orari i famigliari possono essere ricevuti a colloquio in qualunque momento.

Gli Ospiti in regime privato mantengono, per l'assistenza e per la prescrizione terapeutica e di prestazioni, il proprio Medico di Medicina Generale. Per gli Ospiti in regime di convenzione ASL l'assistenza è garantita dal Direttore Sanitario di struttura e i farmaci in fascia A vengono forniti dalla Farmacia Ospedaliera dell'Ospedale S. Corona di Pietra Ligure.

Per le prestazioni sanitarie (consulenti specialisti esterni, fisioterapisti in libero professionisti, etc.) l'Ospite provvederà direttamente per le relative competenze.

Il servizio infermieristico e assistenziale è garantito 24 ore su 24.

Le attività di fisioterapia di mantenimento e riabilitazione vengono svolte quotidianamente secondo le indicazioni del Piano di Assistenza Individuale.

Ogni giorno sono previste attività di terapia occupazionale e di socializzazione coordinate dall'Educatrice Professionale e volte a promuovere il benessere psico-fisico e il mantenimento delle funzioni cognitive.

Sono garantiti tutti gli interventi di soccorso immediato 24 ore su 24.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalla presenza o dalla reperibilità del Sacerdote di rito cattolico, oltre che dalla comunità religiosa delle suore presente nella Residenza.

Coloro che aderiscono a diverso culto religioso possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri.

Le funzioni religiose vengono celebrate presso la cappella interna, dal lunedì al sabato alle ore 15.30 e la domenica alle ore 10.



GLI ALTRI SERVIZI

La cucina, gestita internamente da personale dipendente dell'Istituto, programma i menù che variano su 4 settimane ed in base alla stagionalità.

Ad ogni pasto esiste la possibilità di scelta tra più pietanze, per garantire il rispetto dei gusti individuali.

La dieta viene inoltre variata a seconda delle eventuali patologie metaboliche individuali con bilanciamento dei nutrienti a seconda delle esigenze.



E' presente un servizio di lavanderia interno, gestito dal personale dipendente, per il lavaggio della biancheria intima, compreso nella retta.

L'ACCOGLIENZA

La domanda di accoglienza può essere presentata anche da un familiare o caregiver incaricato, recandosi direttamente in struttura.

E' richiesto un certificato medico che certifichi eventuali patologie e la terapia in corso.

Nella Residenza sono accolte anche persone parzialmente dipendenti, con valutazione e punteggio *AGED plus* non superiore a 16, la cui valutazione è a cura del Direttore Sanitario della struttura.

In caso di infermità temporanea che richieda l'assistenza di una persona stabile 24h su 24 accanto all'Ospite, tale presenza dovrà essere assicurata dal parente di riferimento, in accordo con la Direzione Sanitaria.

L'Ospite o il parente, dopo aver presentato la domanda e il certificato medico, al momento del suo ingresso nella struttura, viene accettato con un mese di "prova" al fine di valutare eventuali reciproche incompatibilità. Al termine di tale periodo si concorda con l'Ospite e/o il parente l'ingresso definitivo in Residenza.

Per gli Ospiti residenti fuori regione Liguria si consiglia, per agevolare le erogazioni di prestazioni sanitarie, di modificare il luogo di residenza e la conseguente domiciliazione sanitaria. La residenza può corrispondere con la struttura stessa.

Al momento dell'accettazione, l'Ospite, se in grado di intendere e di volere, nominerà un familiare o una persona di fiducia come garante presso la Direzione Sanitaria, per ogni aspetto socio-sanitario ed economico.

Il garante sarà la persona sempre reperibile e di riferimento con cui la Direzione potrà comunicare per ogni evenienza.

LE DIMISSIONI

La permanenza può essere sempre interrotta in qualunque momento: l'Ospite e/o i parenti possono chiedere la dimissione dalla Residenza dando un preavviso scritto di 30 giorni.

Alla dimissione verrà consegnata una relazione clinica inerente il ricovero in Residenza.

LE REGOLE DI CONVIVENZA E FUNZIONAMENTO

Ogni persona all'interno della Residenza, Ospite, parente o visitatore, deve assumere un comportamento responsabile e decoroso, improntato al rispetto e alla comprensione reciproca delle altre persone presenti nonché verso gli ambienti, le attrezzature e gli arredi a disposizione, essendo gli stessi patrimonio di tutti.

L'assegnazione delle camere agli Ospiti viene proposta secondo la disponibilità del momento.

Durante la degenza, la stanza può essere variata dalla Direzione per necessità organizzative.

Per qualunque problema di convivenza o di assistenza l'Ospite o chi per esso può far riferimento al personale infermieristico e/o al Direttore Sanitario.

Il personale è autorizzato ad entrare nelle camere in qualsiasi momento, nel rispetto della privacy della persona, per motivi assistenziali o di sorveglianza, sia in presenza che in assenza dell'Ospite stesso.

Non è consentito fumare e consumare alcolici all'interno della struttura.

E' vietato lavare in camera indumenti personali.

E' fatto divieto di portare cibi o bevande che potrebbero non essere indicati per l'Ospite; per ogni specifica necessità consultare il Direttore Sanitario.

L'Istituto non si assume alcuna responsabilità per la scomparsa di oggetti preziosi o di denaro che l'Ospite conserva nella propria camera di degenza.

Per informazioni di ordine clinico e sanitario, i parenti potranno rivolgersi al medico, negli orari di presenza stabiliti.

In sala da pranzo si accede alle ore 11.30 per il pranzo e alle ore 18.30 per la cena, mentre la colazione è servita direttamente nelle camere dalle ore 7.30

In concomitanza della distribuzione dei pasti è buona cosa che i visitatori lascino libere le stanze e i corridoi fatte salve le esigenze di tipo assistenziale per i pazienti non autosufficienti.

Orario di visita: Dalle ore 8.00 alle ore 20.00 libero accesso.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 su autorizzazione del Direttore Sanitario, valutato il singolo caso.

L'Ospite ha la possibilità di entrare e di uscire dalla Residenza nel rispetto degli orari dei pasti e non oltre le ore 20. La Residenza non si assume la responsabilità di sorveglianza all'Ospite fuori dalla struttura.

Tali uscite devono essere comunicate in portineria/centralino dove viene compilato, da parte dell'Ospite o di un familiare, un modulo controfirmato per autorizzazione da parte del Direttore Sanitario o di un medico presente.

Inoltre la Residenza non si assume la responsabilità relativamente all'accompagnamento o all'assistenza dell'Ospite presso strutture sanitarie per visite specialistiche, cure o ricovero.

LA RETTA

Le rette giornaliere sono variabili, definite a seconda della tipologia di camera, della presenza o meno del bagno e/o della presenza del telefono e/o della presenza del televisore, e vanno da un minimo di 65 euro ad un massimo di 80 euro giornaliere. Lievemente ridotta la tariffa nel caso di letti convenzionati ASL.

Ogni eventuale variazione di retta viene comunicata dalla Direzione Generale dell'Istituto con comunicazione scritta.

Si precisa che la retta comprende tutti i servizi sopra descritti ad eccezione dei servizi opzionali, quali:

- ✓ Parrucchiera
- ✓ Pedicure
- ✓ Telefono
- ✓ Lavaggio capi delicati (giubbini, cappotti, capi in seta, ect.)
- ✓ Lavaggio indumenti personali (pantaloni, camicie, magliette, gonne, ect)

Le assenze temporanee per ricoveri ospedalieri o per rientro in famiglia dell'Ospite subiranno delle riduzioni sulla retta dal 4° giorno di assenza (addebito del 70%). Il giorno del rientro in Residenza sarà fatturato al 100%.

Il ricovero potrà cessare in ogni momento, su richiesta dell'Ospite capace di intendere e di volere, o dei parenti, con preavviso scritto di almeno 30 giorni. In assenza di preavviso verrà addebitato il 70% della retta.

ESPRESSIONE DELLA SODDISFAZIONE E/O DEI RECLAMI

Anche nel rispetto della normativa vigente, per la valutazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari la nostra Residenza utilizza:

- Un questionario di gradimento per gli Ospiti per la valutazione dei servizi offerti (proposto nel mese di Dicembre)
- Un questionario di soddisfazione per i familiari degli Ospiti per una valutazione dei servizi offerti (proposto nel mese di Dicembre)

- Incontri / Riunioni periodiche con gli operatori, anche con la presenza della Direzione Infermieristica, della Direzione Sanitaria e del Responsabile Qualità dell'Istituto, come sistema di valutazione, di socializzazione e di miglioramento della qualità, con l'aggiornamento continuo e condiviso delle procedure e della modulistica in vigore presso la Residenza.

Le segnalazioni di disfunzioni o disservizi, presentate per iscritto e con firma, riceveranno risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento da parte dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) situato presso gli Uffici di Direzione dell'Istituto, via IV Novembre 7 Bergamo.

Su problematiche particolari è sempre possibile chiedere un incontro straordinario al Direttore Sanitario.

Il protocollo per la gestione dei reclami è affisso presso la bacheca della Residenza.



Residenza Protetta Madre Rubatto

Via dei Gazzi, 4 - 17025 Loano (SV)

rsafrancescarubattoloano@cdcsanfrancesco.it

+39.019.67621