

Casa di Riposo
LA CASA DEL DIVINO AMORE
PER ANZIANI



PREMESSA E PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la Casa di Riposo garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un elenco di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggiore qualità di vita delle persone anziane residenti.

Con la carta dei servizi la Cooperativa Nuova Sair Onlus non adempie soltanto ad un obbligo previsto dalla normativa regionale ma comunica a sé stessa, ai propri operatori, agli ospiti ed ai loro familiari i principi e gli obiettivi a cui si ispirerà l'attività quotidiana, rendendoli visibili, misurabili e migliorabili.

In tal modo l'assistenza alle persone fragili non sarà soltanto l'applicazione di competenze tecniche, teoriche o pratiche, ma soprattutto amore alla persona, nella sua integrità.

Per fare questo, ognuno nel proprio ruolo, può concorrere al raggiungimento di obiettivi di miglioramento e aiutarci a trasformare questa struttura in una vera e propria Casa.

Nella gestione della Casa di Riposo ci si atterrà alla stretta osservanza dei seguenti principi:

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati guardano al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'Art. 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico- fisiche e socio-economiche. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile su misura per l'ospite della Casa di Riposo.

Umanità: l'opera di Nuova Sair è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza e cura delle persone fragili che assiste. Nella realizzazione di tale principio, Nuova Sair pone come punto fondamentale il desiderio di felicità proprio di ogni uomo, giovane o anziano, malato o in salute, tenendo conto delle diverse modalità con cui tale desiderio si esprime.

Imparzialità e continuità: la Casa di Riposo svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Partecipazione: la Casa di Riposo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli ospiti e delle loro famiglie, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza e efficacia: l'erogazione del servizio viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Casa di Riposo si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all'interno di un lavoro integrato tra professionisti.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE E MISSION

La Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus è una Cooperativa Sociale specializzata nell'assistenza sanitaria e sociale.

Nata nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore, la Nuova Sair si è rapidamente affermata come portatrice di valori che (ispirati a principi di mutualità e solidarietà sociale), hanno contribuito alla creazione di modelli gestionali e assistenziali complementari e, quando necessario, anche sussidiari all'Istituzione.

Il modello cooperativo prescelto (che si caratterizza per l'assenza del fine di lucro, il metodo partecipativo agli obiettivi aziendali e la centralità del destinatario dell'azione - cioè la persona assistita) fa di Nuova Sair un insieme di persone che si prendono cura di persone.

Nuova Sair si avvale dell'apporto di oltre 2.500 operatori tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari, educatori, psicologi, assistenti sociali che, in tutta Italia, assicurano assistenza e cura presso luoghi di ricovero, residenze e a domicilio.

RECAPITI

SEDE DELLA CASA DI RIPOSO:

La Casa di Riposo è ubicata in via Del Santuario, 10, in Roma, nei pressi dell'Antico Santuario della Madonna del Divino Amore.

web: casadiriposodivinoamore.it e-mail: casadivinoamore@nuovasair.it

SEDE LEGALE:

Roma – Viale del Tecnopolo, 83 – 00131 ROMA Tel. 06 40800472 – fax 0640800200 e-mail: nuovasair@nuovasair.it web: www.nuovasair.it

FINALITA' E DECRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo accoglie persone anziane di ambo i sessi autosufficienti o parzialmente auto- sufficienti (di grado lieve).

La Casa di Riposo è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

La Casa è composta da due piani uniti da una scala interna e da un ascensore a norma.

Le camere, particolarmente luminose, spaziose e curate, in quanto a confort e sicurezza, sono arredate con mobilio che, pur garantendo tutti gli standard di funzionalità previsti dalle normative, presentano caratteristiche estetiche simili a quelle di una comune abitazione, con dispositivo di chiamata per il personale al letto e in bagno.

All'interno della Casa vi sono diverse zone comuni: ristorante, sale per l'attività di animazione con pianoforte, dotate di TV, area per le attività di culto, area Palestra, sala cinema, guardaroba per cambio stagione

Tutta la Casa di Riposo è dotata di climatizzazione caldo-freddo. Nel suo complesso la Casa, raccolta in un vasto giardino, all'interno dell'area del Santuario del Divino Amore, non lontano dal complesso antico, e pienamente inserita nella vita della Comunità Parrocchiale, si fa apprezzare per l'ampiezza, la luminosità e l'armoniosità fra un'architettura moderna, piacevole e funzionale dei locali.

MODALITA' DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

È fondamentale fornire, a chi intende avviare la domanda di inserimento, le informazioni utili per una scelta basata sulla completa conoscenza dei servizi forniti dalla Casa e di tutte le condizioni che regolano i rapporti tra ospite e la Cooperativa Sociale Nuova Sair Onlus.

Le fasi in cui si articola in processo di presa in carico all'interno della Casa di Riposo sono le seguenti:

1. primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica
2. visita della struttura
3. restituzione della modulistica compilata
4. valutazione della domanda
5. inserimento nella lista d'attesa

Primo Contatto

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Responsabile che fisserà un appuntamento per la visita della Casa, raccoglierà e fornirà una prima serie di informazioni e invierà la prima modulistica necessaria per l'ammissione via e-mail all'interessato.

Eccezionalmente, la Responsabile della Casa di Riposo potrà effettuare il primo contatto, e l'accompagnamento alla visita della struttura anche a seguito di una richiesta non programmata, compatibilmente con gli impegni già presi e con le attività in corso.

Visita Della Casa di Riposo

Contestualmente alla visita, la Responsabile della Casa di Riposo effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira completata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato fornendo, altresì, indicazioni necessarie alla compilazione e offrendo il dépliant illustrativo della Residenza e il corredo di abiti suggeriti all'anziano.

Modulistica

Per poter procedere alla formulazione della richiesta di ingresso sono necessari:

- domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta e suoi allegati;
- certificato medico comprensivo di esame obiettivo, anamnesi prossima e remota e attuale terapia farmacologica (cfr. allegato modulo di ammissione);
- modulo con l'informativa alla privacy e consenso al trattamento dati (Reg. UE

679/2016) (trattamento dati personali, cure e assistenza, notizie cliniche e scatto fotografie) sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o da altra persona legittimata.

I documenti dovranno essere inoltrati al Responsabile:

- consegnandoli in occasione della visita della Casa – si veda paragrafo precedente;
- inviandoli via e-mail all'indirizzo: casadivinoamore@nuovasair.it

Valutazione della domanda di ammissione

L'appropriatezza della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità da parte della Responsabile. Dopo aver visionato il certificato medico, il Responsabile potrà richiedere, al medico inviante, altre informazioni cliniche oppure disporre una ulteriore visita di accertamento delle condizioni di salute prima di acconsentire all'ingresso in Casa di Riposo.

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista d'attesa avviene a seguito di una valutazione del Responsabile della Casa che appone sulla richiesta la data della domanda di ammissione dell'ospite.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Fissato il giorno di ingresso dell'anziano, il Responsabile, in base a tutte le informazioni raccolte dispone l'ingresso il cui orario di check in è previsto dalle ore 09:30 alle ore 11:00. Non si effettuano ingressi nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi.

Stabilito tutto ciò, il responsabile prepara una Scheda Assistenziale di accoglienza relativa al nuovo ospite. Tale scheda riporta le seguenti informazioni:

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti dalla Responsabile, dall'OSS in turno e dalle addette ai servizi generali.

L'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Casa, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. L'ospite verrà aiutato a fare conoscenza degli altri ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali.

Nel corso dei successivi 15 giorni i componenti dell'équipe multi professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare il corretto profilo dell'ospite, in funzione del quale vengono stabiliti gli obiettivi e gli interventi compatibili con il profilo rilevato. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni dell'ospite.

La Direzione della Casa di Riposo si riserva la facoltà per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, di decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite stesso e al familiare di riferimento.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire in funzione di:

- condotta incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria;
- gravi motivi morali o disciplinari;
- morosità nelle rette (si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di 1 retta o una parte di essa);
- per sopravvenuta malattia contagiosa o compromissione dell'equilibrio psichico, a giudizio dei medici competenti.
- perdita dei requisiti che hanno consentito l'ammissione in termini di compatibilità ambientale e psico-fisico-cognitiva così come previsto dalle normative vigenti.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da inviare all'attenzione del responsabile via PEC/ raccomandata almeno 15 giorni prima della fine del mese

In occasione delle dimissioni dell'ospite si consegnano al familiare di riferimento:

- il modulo di dimissione che dovrà essere debitamente sottoscritto;
- la documentazione sanitaria (analisi, lastre, referti, etc.);
- gli effetti personali.

L'orario di uscita (Check-out) dalla struttura è previsto entro e non oltre le ore 10:00.

Equipe multi professionale

In coerenza con la mission della Cooperativa Sociale Nuova Sair (assistere, prendendosi cura) e nel rispetto delle norme vigenti, la Casa di Riposo promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere "globalmente al suo bisogno". Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multi professionale è composta da:

- responsabile psicologo;
- operatore socio sanitario (OSS) il quale in possesso del titolo professionale avrà le seguenti mansioni: cura giornaliera degli ospiti garantendo in casi particolari l'igiene della persona e l'assistenza per il bagno; provvede all'assistenza completa degli ospiti ed alla sorveglianza sia diurna che notturna; si occupa della distribuzione dei pasti; assicura la somministrazione dei pasti alle persone momentaneamente allettate e/o impediti in tal senso; garantisce in collaborazione con l'educatore e/o con i gruppi di volontari, l'attività di carattere ricreativo e socio culturale; garantisce sostegno ad ogni nuovo ospite al fine di un corretto inserimento alla vita della Casa; garantisce ogni altra eventuale incombenza inerente a tale figura professionale;
- educatore il quale svolge le seguenti mansioni: predispone le attività di socializzazione fra gli ospiti della Casa; organizza attività ludico ricreative; predispone una programmazione sulle attività svolte; instaura rapporti di collaborazione per le attività ricreative con gli anziani tenendo conto delle loro esigenze;
- cuoco;
- personale addetto ai servizi generali (cucina, pulizie, lavanderia etc.);
- altre figure che potranno operare nei momenti in cui si dovesse ravvisare la necessità.

Ogni professionista, che trova il suo complemento nell'equipe, avrà il compito di supportare e implementare, in base alle proprie competenze, le abilità di ogni singolo ospite in modo da garantirne il recupero e il mantenimento.

Qualità dell'assistenza

Al fine di garantire la miglior competenza, tutto lo staff viene periodicamente sottoposto a formazione e aggiornamento

La struttura organizzativa di Nuova Sair

La struttura organizzativa della Cooperativa trova il suo maggior punto di forza nella valorizzazione di un gruppo di coordinamento, nelle varie funzioni di direzione, controllo e pianificazione, che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo sanitario del proprio management.

La Cooperativa Nuova Sair ha implementato un modello di gestione che le ha consentito di ottenere, fin dal 2002, la certificazione di qualità, UNI EN ISO 9001:2015. Questo ci permette di gestire i processi socio-assistenziali secondo standard di qualità perseguendo il risultato del miglioramento continuo. La gestione prevede sia la valutazione della qualità dei processi organizzativi ed assistenziali, sia la verifica degli obiettivi annuali, con il fine ultimo della soddisfazione dell'utente finale fruitore del servizio. A partire dal 2018 il sistema di gestione è integrato poiché

prevede l'applicazione dei requisiti previsti dalla UNI EN ISO 14001 relativamente al sistema di gestione ambientale e Oh&SAS 18001 e relativamente al sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. Nuova Sair è, inoltre, in possesso della certificazione UNI 10881:2013 valida per i processi di erogazione di servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani non autosufficienti.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale svolge la propria specifica attività e sono riferite ad aspetti quali:: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione; prevenzione e trattamento delle principali patologie dell'anziano (ipertensione; diabete; BPCO; cardiopatia ischemica; malnutrizione ecc. sicurezza, primo soccorso, ecc)

Sistema di valutazione della soddisfazione

Nuova Sair è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il grado di soddisfazione di ospiti e familiari e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo, attraverso la somministrazione di un questionario anonimo. Compilato anonimamente, il questionario viene riposto dal familiare in una busta bianca, chiusa, e inserito in un'apposita urna sigillata, situata presso la Direzione della Casa.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare spazio e continuità alla loro esperienza religiosa. Il parroco del Divino Amore, investe un prete che celebra settimanalmente la S. Messa, presso il salone del piano terra della Casa, dando evidenza a tutte le festività religiose e assicurando una presenza assidua e "confortante" per gli ospiti e i familiari che lo desiderano. La Direzione della Casa si adopera per assicurare agli ospiti di altre confessioni la presenza e l'assistenza dei ministri del culto di appartenenza. Ogni giorno alle ore 18:00 è possibile partecipare al S. Rosario trasmesso in diretta tramite digitale terrestre.

GIORNATA TIPO DELLA CASA DI RIPOSO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena.

Oltre all'assistenza di base, e al sostegno relazionale, la Casa offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
6,30 – 8,30	Risveglio	Sveglia Igiene personale Intervento per incontinenti Vestizione dell'ospite Trasferimento in sala ristorante per la colazione.
8,30 – 9,00	Colazione Aiuto Terapia	La colazione è servita in sala ristorante Aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica.
9,00 – 12,00	Attività educative, di animazione e palestra, visite parenti	Compatibili da PAI sulla base di una programmazione settimanale/mensile Gli ospiti sono intrattenuti dai parenti in visita
12,00 – 13,00	Pranzo	Gli anziani consumano il pasto in sala ristorante Aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica.
13,00 – 15,30	Riposo	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, altri ospiti rimangono in soggiorno a leggere o a guardare la tv.
16,00 – 17,00	Merenda	La merenda (thè, yogurt, biscotti, succhi di frutta).
16,00 – 19,00	Visite parenti	Gli ospiti sono intrattenuti dai parenti in visita
16,00 – 19,00	Attività religiosa	Gli ospiti seguono e partecipano alla recitazione del Santo Rosario trasmesso in televisione
19,00 – 20,00	Cena	Gli anziani consumano il pasto in sala ristorante Aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica.
20,00	Preparazione per la notte	Viene servita la tisana e successivamente si procede alla messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21,00 – 6,30	Riposo notturno	Durante la notte vengono effettuati giri di controllo. In caso di necessità per l'incontinenza si provvede ad una toilette con cambio del presidio.

Modalità di accesso e di visita

La reception è chiusa dalle 13.00 alle 14.00. Pur concependo la Casa come un luogo aperto e accogliente, l'accesso ai nuclei può avvenire tra le 09.00 e le 12.00 e tra le 16.00 e le 19.00, poiché non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività di pulizia e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. La Direzione si rende sempre disponibile a valutare esigenze particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati. La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Casa:

- partecipando a tutti i momenti di festa;
- pranzando con i propri cari (facendone richiesta alla reception un giorno prima);
- incontrando periodicamente il Responsabile.

Uscite

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni fisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa; ciò avviene in linea con quanto previsto dal “Regolamento Interno” fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, e a una copia del contratto.

Servizi compresi nella retta e servizi a pagamento

La retta comprende:

- Alloggio, vitto e servizi generali (lavanderia, pulizie generali)
- Rifacimento letto e cambio biancheria
- Assistenza di base diurna e notturna
- Attività di animazione e socializzazione finalizzate all’acquisizione e mantenimento delle abilità fisiche, cognitive e relazionali e dell’autonomia personale
- riscaldamento e condizionamento
- Costi di amministrazione

Nella retta non risulta compreso:

- capi di abbigliamento personale comprese le calzature
- Oggetti di igiene personale
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale)
- Farmaci, presidi e ausili medici e protesici
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami.
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l’accompagnamento.

Sono, altresì, a pagamento tutti i servizi compresi nella retta che dovessero eccedere, per quantità e qualità, gli standard previsti per tutti gli altri ospiti.

COME ARRIVARE

- Uscita 24 del Grande Raccordo Anulare, direzione fuori Roma
- Autobus 218 da S. Giovanni in Laterano
- Autobus 702 dalla Metro Stazione Laurentina

La Casa di Riposo raggiungibile a piedi in pochi minuti, percorrendo il viale d’ingresso del Santuario, fino alla Torre del 1° Miracolo (circa 100 metri), voltando a sinistra si debbono percorrere altri 30/40 metri per raggiungere l’ingresso della Casa di Riposo, il tutto privo di barriere architettoniche.