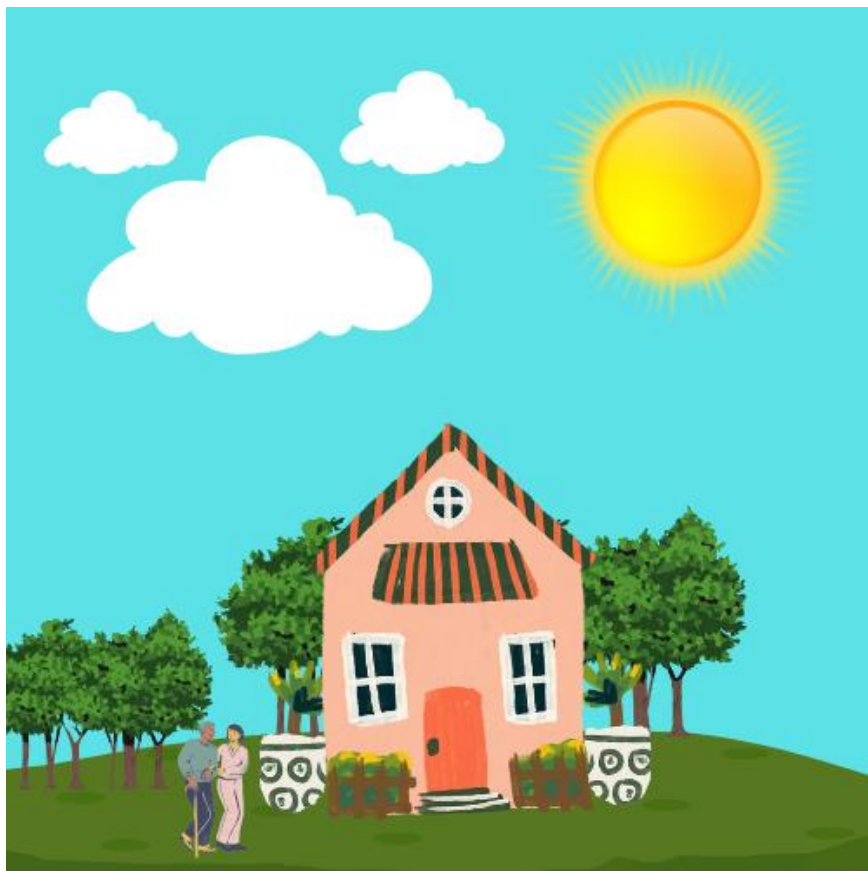


CARTA DEI SERVIZI

INDICE



1. *Introduzione*
2. *Finalità Ed Obiettivi*
3. *Organigramma*
4. *Informazioni*
5. *Servizi Generali*
6. *Segreteria*
7. *Conclusioni*

Il tema degli anziani si è imposto all'attenzione della società come uno dei più importanti di questi ultimi anni. L'allungamento della vita media impone problematiche urgenti relative al ruolo, alla cura e all'assistenza agli anziani sia all'interno del nucleo familiare che nelle strutture finalizzate.

Negli ultimi 20 anni anche la realtà dell'assistenza agli anziani e delle strutture di accoglienza e cura infatti ha subito profonde trasformazioni tuttora in corso. Certamente il fenomeno costituisce una sfida perché richiede il coraggio di ridare significato alla persona, quali che siano le sue condizioni e restituire all'uomo il primato indebitamente attribuito alle cose.

In questo contesto si inserisce anche la **Residenza Protetta "Furapane"** che ha lo scopo non solo di custodire ed assistere ma di promuovere e tutelare la salute, intesa come autonomia funzionale e benessere psicosociale.

La prospettiva di riferimento è quella del miglioramento della qualità della vita in una ottica di "personalizzazione" del servizio. Questo va a toccare sia lo stile di erogazione dell'intervento sia lo stile delle relazioni che, a vario livello, vengono attivate all'interno dell'organizzazione mettendo in luce il carattere relazionale della risposta offerta attraverso i vari servizi della struttura e consentendo di calibrare l'intervento rispetto alle esigenze specifiche di ogni individuo, spostando il **"processo di aiuto"** dalla semplice cura al **"prendersi cura"** della persona.

Nel suo complesso la Struttura è dotata di sale da pranzo per gli ospiti, bagni assistiti, locali polivalenti per intrattenimento degli ospiti, palestra, locali per il personale (spogliatoi, locali adibiti a magazzino, stireria, cucina interna, sale TV, ecc...

La **Residenza Protetta Furapane** offre ospitalità a persone anziane di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

La disponibilità è di n. 25 posti letti. I servizi della struttura sono rivolti a persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste, e offrono un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzato in base al modello assistenziale

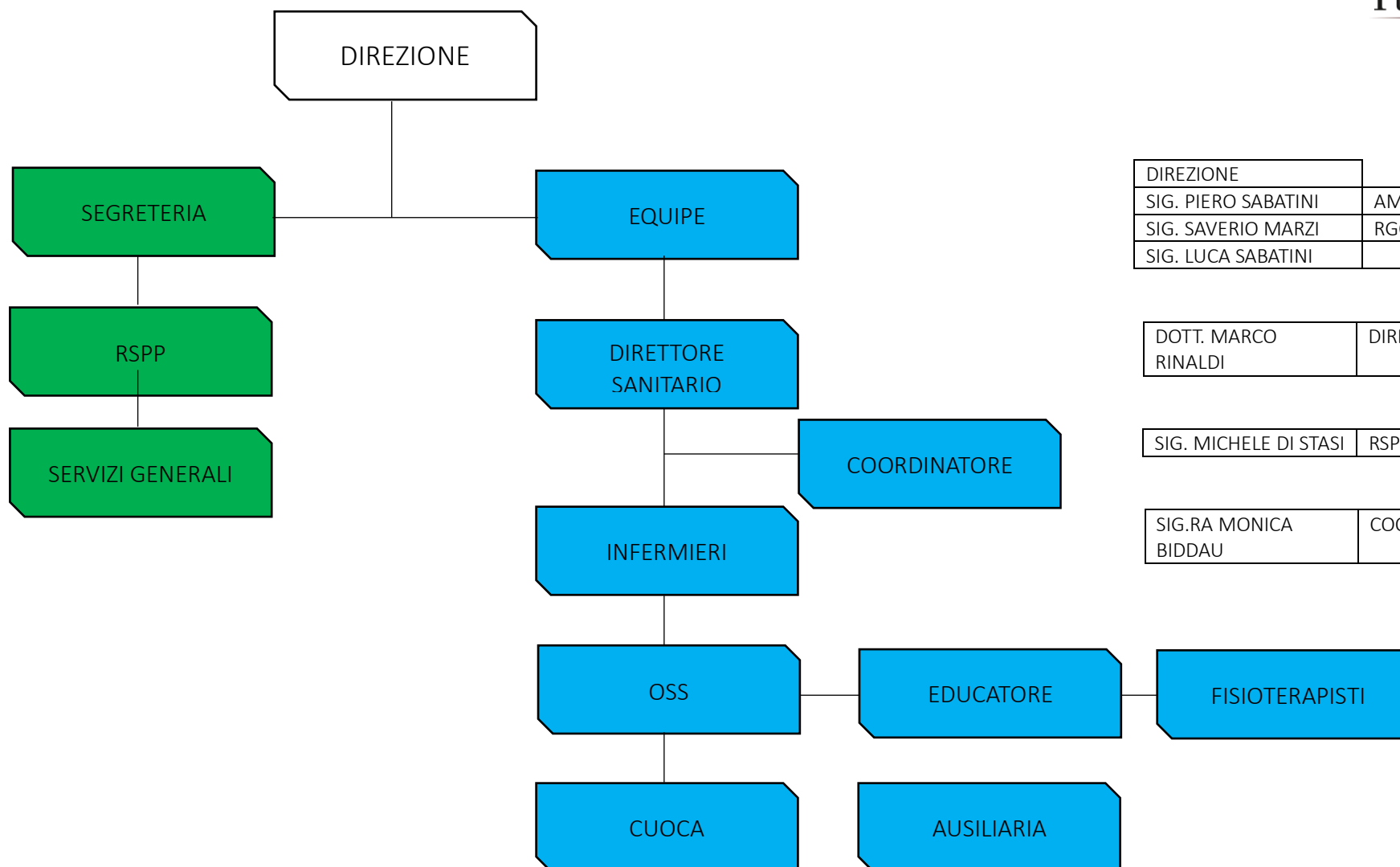
La Residenza si prefigge lo scopo di offrire alle persone svantaggiate, in particolare agli anziani (che vengono a trovarsi in difficoltà per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari) un'assistenza socio-sanitaria adeguata per vivere in serenità gli ultimi anni della vita.

La Residenza è autorizzata dalla Regione Umbria a svolgere attività di residenzialità protetta per anziani parzialmente e totalmente non autosufficienti.

La nostra Casa di Riposo con la sua presenza radicata sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo l'assistenza sempre più qualificata sul piano dei servizi, e il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana.

Obiettivo fondamentale è la cura dell'Ospite, mirando al mantenimento ed al recupero della migliore qualità di vita possibile.





DIREZIONE	
SIG. PIERO SABATINI	AMMINISTRATORE
SIG. SAVERIO MARZI	RGQ
SIG. LUCA SABATINI	

DOTT. MARCO RINALDI	DIRETTORE SANITARIO
---------------------	---------------------

SIG. MICHELE DI STASI	RSPP
-----------------------	------

SIG.RA MONICA BIDDAU	COORDINATORE
----------------------	--------------

La particolare struttura la preserva dal frastuono e dall'inquinamento del traffico cittadino ed é allo stesso tempo inserita in un contesto ambientale naturale e tranquillo.

La Residenza ha una ricettività di 25 posti letto, dispone di servizi igienici adeguati alle esigenze degli ospiti, comprendendo anche quelli particolarmente attrezzati e destinati agli anziani non autosufficienti.

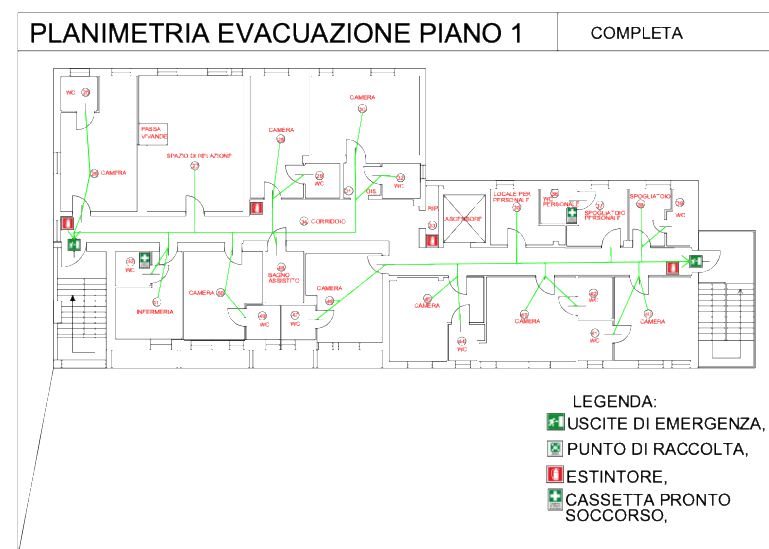
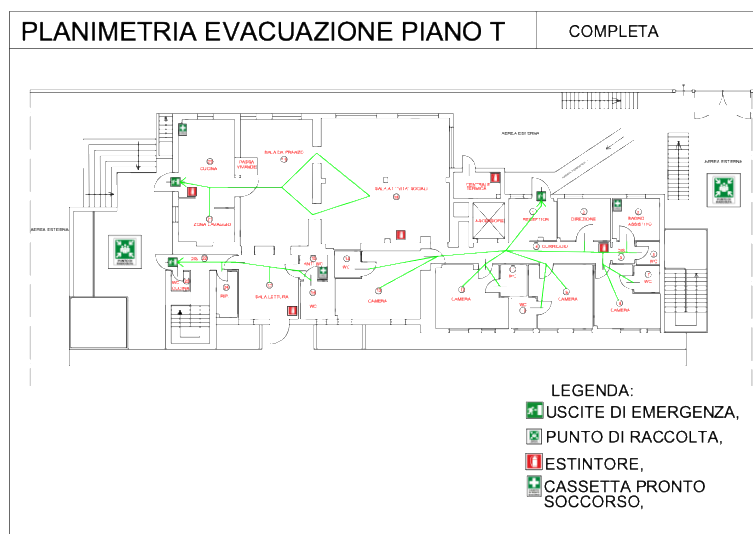
Le camere, le sale da pranzo ed i soggiorni sono arredati in modo accogliente e confortevole.

	C a m e r e		T o t a l e
	1 posto letto	2 posti letto	
Camere	1	12	13
Posti letto per tipo di camera	1	24	25

La Regione dell'Umbria con delibera n. 391/2002 e n. 53/2004 ha fissato una tariffa per le Residenze Protette autorizzate

Retta giornaliera pro-capite

€ 90,00



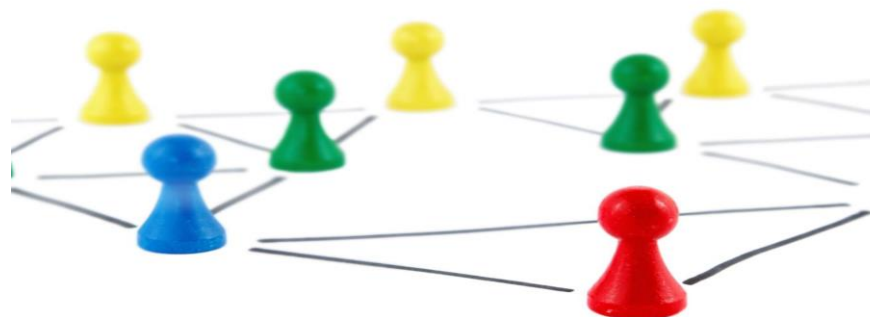
La Residenza Protetta **Furapane** è da sempre impegnata nell'assistenza e nella cura degli anziani, costantemente attenta ai mutati bisogni attraverso conoscenze acquisite nel settore medico, ambientale, strumentale, occupazionale, sociale, della sicurezza, ed altro.

In particolare, negli ultimi anni, a seguito della crescita del livello di non autosufficienza nella popolazione anziana, ha indirizzato le proprie risorse al potenziamento dei servizi in una logica di prevenzione della non autonomia e di mantenimento dell'autosufficienza psicofisica attraverso il potenziamento delle capacità residue.

Ciò è avvenuto attraverso una formazione permanente del personale, l'inserimento di nuove figure professionali, la destinazione di nuovi spazi per attività sociali, riabilitative e ricreative, l'implementazione di progetti nell'ambito del benessere psicosociale e assistenziale.

I servizi attualmente erogati (coperti dalla retta e senza quote extra) comprendono:

- a. assistenza tutelare
- b. assistenza infermieristica
- c. fisioterapia individuale, attività motoria di gruppo
- d. Assistenza Sociale
- e. attività di animazione
- f. assistenza spirituale
- g. servizio di ristorazione ed alberghiero completo
- h. servizio lavanderia



Svolge attività di:

- Informazione sul funzionamento della Casa, sulle modalità e condizioni di ingresso,
- Accoglienza per facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie;
- Promozione alla crescita interna della cultura dell'accoglienza, all'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l'ospite e con i parenti;
- Tutela accogliendo eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami. Qualora l'ospite o un suo familiare ritenga non rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, oppure osservi comportamenti o atti che limitino i propri diritti o la fruizione delle prestazioni assistenziali, può porgere osservazioni e/o reclami. I reclami devono pervenire entro 15 giorni dall'accaduto e possono essere inoltrati:
 - *verbalmente* rivolgendosi direttamente al Responsabile RGQ.
 - *in forma scritta* utilizzando l'apposita scheda reperibile nei raccoglitori posti nell'atrio della Residenza.

RGQ fornisce direttamente tutte le informazioni ed i chiarimenti volti a garantire i diritti degli ospiti e, qualora, vi sia un reclamo scritto fornisce immediata risposta per le segnalazioni e reclami che si presentano di rapida soluzione, altrimenti predispone l'istruttoria per approfondire quanto segnalato, impegnandosi a dare risposta entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

La **Residenza Protetta Furapane** effettua periodiche analisi delle schede osservazione – reclamo nonché verifiche sull'attività svolta (verifiche dei progetti, dei piani di lavoro, delle procedure adottate dal personale) per controllare il rispetto degli impegni assunti con la Carta. Inoltre si procede alla somministrazione periodica del questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli ospiti della Casa di Riposo.

Vengono effettuate rilevazioni anche in occasione di incontri aperti con gli ospiti e/o familiari per accogliere eventuali suggerimenti al fine di adattare le prestazioni alle esigenze degli utenti.

La Residenza invita i familiari, sin dal momento dell'ingresso, a prendere parte attiva - per quanto è loro possibile - nell'assistenza e nello svolgimento delle attività della vita quotidiana dell'anziano ospite (passeggiate, uscite all'esterno, visite mediche esterne, ecc.).

Le visite sono sempre possibili (dalle 9.30 alle 19.30) tranne in alcuni momenti particolari della giornata (orario di pasti, del riposo e della pulizia personale).

Il processo che ha condotto alla stesura della Carta, ha coinvolto operatori con differenti ruoli e professionalità, familiari, volontari ed ospiti che, attraverso la loro partecipazione, hanno permesso di rilevare i punti di forza e di debolezza dei servizi della Residenza.

Si rende ora necessario attivare a tutti i livelli, attraverso appositi incontri di formazione, o un'attenta informazione interna sui servizi previsti dalla Carta e sulle modalità di erogazione degli stessi, affinché tutto il personale acquisisca pienamente i nuovi standard di qualità.

