



CARTA DEI SEVIZI  
RESIDENZA ASSISTENZIALE

*“I PAPAVERI”*

I Papaveri di Fassina Eleonora & C. s.n.c.  
C.so della Repubblica, 10  
Ferrera Erbognone (PV)  
P.IVA 02624720187

## SOMMARIO

Presentazione.....	pag 3
Aspetti logistici e strutturali.....	pag 4
I principi fondamentali della carta dei servizi.....	pag 5
Filosofia del servizio e obiettivi.....	pag 5
Modalita' di ammissione dell'ospite.....	pag 6
L'accoglienza delle persona.....	pag 6
Le regole per una buona convivenza.....	pag 7
Servizi sanitari e assistenziali.....	pag 8
Servizi alberghieri.....	pag 8
Servizi amministrativi.....	pag 10
Allegato 1.....	pag 11

## PRESENTAZIONE

Gentile Signora/e,

Le presentiamo la Carta dei Servizi, si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza Assistenziale “I Papaveri” si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Questa Carta vuole essere un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di fruire delle strutture. L’obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione di indirizzi al fine di perseguire un’operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga, sia per chi la riceve.

All’interno di questo documento, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull’erogazione dei vari servizi, troverete descritte le prestazioni e le modalità di erogazione.

Sappiamo tutti che l’ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una compromissione delle condizioni di salute ed autonomia, è sicuramente un passaggio difficile. Per questo riteniamo necessario, non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni alberghiere e assistenziali necessarie ma anche creare un clima all’interno delle residenze attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola Persona, al fine di costruire un sistema aziendale sempre più efficiente nel tempo e dare evidenza verso l’esterno dell’impegno di tutta la struttura per un servizio di qualità.

Cordiali saluti

Le Direzione

## ASPETTI LOGISTI E STRUTTURALI

La Residenza Assistenziale “I Papaveri” ha sede nel Comune di Ferrera Erbognone (PV), in Corso della Repubblica 10, in una zona del paese facilmente raggiungibile. Il paese si trova a dieci minuti dall’uscita di Gropello Cairoli dell’Autostrada Milano-Serravalle e a dieci minuti dall’uscita autostradale di Casei Gerola, sempre dell’Autostrada Milano-Serravalle. Può essere raggiunta facilmente anche utilizzando la ferrovia Pavia-Valenza, essendo il paese provvisto di stazione ferroviaria o mediante l’uso di un servizio di autobus che da Pavia, Vigevano, Voghera porta al paese di Ferrera Erbognone.

L’edificio si sviluppa su una superficie di oltre 380 metri quadrati ed è articolato su tre piani per una capacità ricettiva di 15 posti letto per persona autosufficienti e parzialmente non autosufficienti. I tre piani sono stati articolati in modo da agevolare il controllo e lo svolgimento del lavoro da parte degli operatori, concentrando i punti di riposo prevalentemente al piano terra, con la reception, e quelli di maggiore attività, da parte degli ospiti, al primo piano ove vi è la sala pranzo, la sala ricreazione, la cucina; al secondo piano vi è un singolo alloggio e una saletta per il fitness.

La struttura è stata per ciò suddivisa in tre blocchi:

**Piano terra:** reception e cinque camere doppie con bagno riservato per ognuna. Si accede ai piani attraverso una scala o mediante ascensore;

**Primo piano:** sala pranzo e sala ricreativa, due camere doppie con bagno riservato per ognuna;

**Secondo piano:** area destinata alla riabilitazione e alla ginnastica. Una camera singola con bagno riservato.

La struttura possiede, inoltre un giardino di 700 metri quadrati con un ampio gazebo in muratura e legno per soggiornarvi nei pomeriggi estivi e consumare merende in modo conviviale.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### **L'eguaglianza e l'imparzialità**

La struttura eroga i propri servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione per età, sesso, razza, religione, lingua, ceto sociale e credo politico; i servizi sono personalizzati, tenendo conto delle necessità della Persona, secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia.

### **La continuità**

Si garantisce la continuità dei servizi erogati, fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza.

### **Diritto di scelta**

La persona residente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura, compatibilmente con le esigenze degli altri residenti.

### **La partecipazione e la trasparenza**

La Residenza Assistenziale "I Papaveri" garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

### **L'efficacia e l'efficienza**

La nostra struttura si orienta al miglioramento continuo della qualità, cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza, ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite.

## FILOSOFIA DEL SERVIZIO E OBIETTIVI

La nostra attività si rivolge prevalentemente a persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, la missione è di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, la migliore qualità di vita possibile alle Persone che fruiscono dei nostri servizi, qualunque sia la sua condizione di salute fisica o mentale.

### **Missione**

L'attività della Residenza Assistenziale "I Papaveri" si rivolge ad Ospiti anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti con particolare riguardo nei confronti di coloro i quali, per problemi sociali o sanitari, necessitano di protezione e assistenza.

L'assistenza è garantita nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, al fine di garantire la migliore qualità di vita possibile a ogni singolo Ospite.

La struttura s' impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento dei servizi e dell'attrezzatura.

## MODALITA' D'AMMISSIONE DELL'OSPITE NELLA R.A.

Per Ospite in R.A. si intende la persona autosufficiente o parzialmente non autosufficiente che ha diritto a fruire dei servizi della struttura in base alle proprie esigenze che non siano in contrasto con le norme vigenti.

La richiesta di ammissione in R.A. viene presentata alla struttura attraverso la compilazione di una scheda e successivamente, un medico di nostra fiducia, sulla base della documentazione sanitaria fornita e dopo visita, si individuerà il grado di autonomia del Richiedente.

E' utile fornire alla struttura:

- 1) Corredo personale dell'Ospite composto da almeno 5 cambi (biancheria intima, maglie, pantaloni o gonne, pigiami);
- 2) Borsa contenente un cambio da utilizzare in caso di ricovero ospedaliero.

## L'ACCOGLIENZA DELLA PERSONA

Il servizio di accoglienza alle Persone residenti viene effettuata dal personale, il quale ha il compito di ricevere tutta la documentazione inerente alla residenzialità. Il giorno dell'ingresso la Persona è accolta e presentata agli altri residenti. Una volta visitata la Struttura e definita la sistemazione dell'Ospite all'interno della stessa, si procede all'inventario della biancheria, fornendo utili informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, si potrà disporre il trasferimento dell'Ospite in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione, dopo aver informato la persona residente e i parenti della Stessa, fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento.

## LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

### **Visite ai residenti**

La R.A. è aperta ai visitatori nelle ore diurne e per garantire una maggiore riservatezza durante l'assunzione dei pasti da parte degli Ospiti della struttura, l'orario delle visite è consigliabile che sia il seguente:

### **Dal lunedì alla domenica**

#### **Mattino dalle 10 alle 11**

#### **Pomeriggio dalle 14 alle 17**

In via eccezionale, previa autorizzazione, viene concessa la possibilità di restare accanto ai Residenti anche fuori da questo orario e nelle ore notturne.

I visitatori possono chiedere di pranzare o cenare con i Residenti, previo preavviso.

### **Custodia dei valori e responsabilità civile**

Al momento di un eventuale ricovero ospedaliero o su richiesta da parte di un Ospite della struttura, si provvederà a ritirare gli oggetti di valore o di particolare importanza al fine di mantenerli sotto custodia durante la permanenza al di fuori della Residenza, registrando gli effetti ritirati e poi collocati in cassaforte. Al rientro in struttura i valori vengono riconsegnati al proprietario.

In caso di decesso dell'Ospite la consegna dei valori verrà fatta al parente o ai parenti della Persona. L'atto di riconsegna viene registrato con data e nome di chi l'ha effettuato e controfirmato per ricevuta da colui che ha ritirato gli effetti.

### **Entrata e uscita delle Persone residenti**

La Persona residente può entrare e uscire dalla struttura da solo, con parenti e/o amici e rientrare all'ora desiderata, purché sia comunicato al personale.

### **Ricoveri in ospedale**

Al momento che un Ospite viene ricoverato in ospedale la struttura contatta immediatamente il parente di riferimento e il posto letto viene conservato fino alla dimissione con onere economico come se fosse occupato.

### **Il fumo**

Per il rispetto della propria salute e di quelle delle altre persone, in struttura non è consentito fumare.

### **Silenzio e tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri Ospiti e favorire il riposo, si pregano i Residenti e i loro famigliari di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio o della televisione.

### **Agevolazione alle coppie**

La struttura può accogliere coppie di Residenti già formate o riconoscere coppie di fatto che si siano formate all'interno della struttura, permettendo loro di ottenere una sistemazione in una singola camera a garanzia della loro privacy .

## **SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI**

### **Il servizio medico**

Il servizio medico è garantito dal medico di base di ogni Residente attraverso il Servizio Sanitario Regionale. Tuttavia qualora un Residente voglia un consulto medico specialistico, questo potrà essere organizzato con onere economico a carico del richiedente.

### **I servizi assistenziali e di cura alla Persona**

A ogni persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo, alla mobilitazione mediante personale O.S.S. qualora occorra.

### **Servizio di parrucchiere e barbiere**

Il servizio di parrucchiere e barbiere sono esclusi e vengono effettuati da personale esterno alla struttura, così come il servizio di pedicure e manicure, con onere a carico del richiedente.

## **ISERVIZI ALBERGHIERI**

### **Il servizio di ristorazione**

La Residenza Assistenziale "I Papaveri" considera la ristorazione un servizio molto importante, in quanto ritiene che una buona qualità di quest'ultimo sia indice di una buona qualità di vita. Il servizio di ristorazione è fornito dalla struttura e i pasti vengono serviti nella sala da pranzo o direttamente in camera, qualora occorra. Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scegliere tra vari piatti mediante una prenotazione del piatto stesso, così da soddisfare le varie esigenze dei Residenti.

## LA SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI E' COSI' ESEGUITA

**La colazione:** viene servita alle ore 9,00 nella sala da pranzo o direttamente nelle camere ove occorra. La Persona residente può scegliere tra latte, caffè, the, yogurt, succo di frutta, frutta, pane, fette biscottate o biscotti.

**Il pranzo:** viene servita nella sala da pranzo alle ore 12,00 ed il menu è diversificato giornalmente al fine di garantire una dieta equilibrata e quanto più sana possibile.

**La merenda:** viene servita dalle ore 16,00 alle ore 16,30 e propone, a scelta, yogurt, latte, the, frutta, succi di frutta e biscotti.

**La cena:** viene servita nella sala da pranzo alle ore 18,30 ed il menu è diversificato giornalmente al fine di garantire una dieta equilibrata e quanto più sana possibile.

Durante le festività viene fornito un menu speciale.

## **Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare H.A.C.C.P.**

La Residenza Assistenziale “I Papaveri” ha elaborato il manuale previsto dalla legge, mettendo in atto un sistema di controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

### **Servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato al personale della struttura che garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi e tutte le parti comuni della struttura.

### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Questo servizio è svolto esternamente alla struttura (biancheria personale) a spese dell'Ospite. La persona al momento dell'entrata nella struttura dovrà avere un corredo adeguato e sufficiente. Su tutti i capi di vestiario e biancheria dovranno essere applicati dei numeri identificativi dell'Ospite residente per il riconoscimento del proprietario.

## I SERVIZI AMMINISTRATIVI

### **Retta mensile**

La retta mensile comprende tutti i servizi presenti all'interno della struttura eccetto:

- ticket sui medicinali
- acquisto di farmaci
- prestazioni sanitarie
- servizio ambulanza
- parrucchiere e barbiere
- prestazioni podologiche
- servizio biancheria personale

Attualmente la retta giornaliera è di Euro 46,00 per la stanza doppia e di Euro 60,00 per la stanza singola.

La retta giornaliera può, nel tempo, subire variazioni in relazione al variare del costo delle vita e in relazione alla fornitura di particolari prestazioni.

Nel caso l'Ospite divenisse non autosufficiente il parente/tutore dovrà attivarsi immediatamente per il suo trasferimento in una struttura adeguata, informando per iscritto la direzione de "I Papaveri".

Per maggiori informazioni relative alla retta e alle modalità di pagamento si faccia riferimento alla struttura.

Ferrera Erbognone, li 1.09.2016

La Direzione

ALLEGATO 1

**REGOLAMENTO DELLA RESIDENZA ASSISTENZIALE “I PAPAVERI”**

Data

Nome e cognome dell’Ospite

Residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n.

Provincia di \_\_\_\_\_

**Parente/tutore (colui che sottoscrive questo regolamento è ritenuto dalla struttura la persona di riferimento dell’Ospite)**

Il sottoscritto

Grado di parentela o altro

Residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n.

Provincia di \_\_\_\_\_

Recapiti telefonici:

-----  
-----  
-----

La retta giornaliera a carico dell’Ospite è di 46,00 Euro per la stanza doppia e di Euro 60,00 per la stanza singola.

Sono esclusi dalla retta:- ticket sui medicinali, acquisto di farmaci, prestazioni sanitarie, servizio ambulanza, parrucchiere e barbiere, prestazione podologiche, servizio biancheria personale.

Il sottoscritto prendere visione di questo regolamento che costituisce parte integrante del seguente atto e lo sottoscrive, inoltre si impegna:

- al pagamento anticipato della retta mensile;
- nel caso l’Ospite divenisse non autosufficiente il parente/tutore dovrà attivarsi immediatamente per il suo trasferimento in una struttura adeguata, informando per iscritto la direzione de “I Papaveri”;
- in caso di decesso dell’Ospite sarà rimborsata quella parte di retta non fruita dall’Ospite;

- la struttura non è responsabile dello smarrimento di oggetti al suo interno. Gli oggetti di valore possono essere consegnati ai gestori che provvederanno a custodirli nella cassaforte con le modalità prescritte nella procedura.

**Sono inclusi nella retta tutti i servizi di carattere alberghiero.**

VANNO CONSEGNATI ALLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA I SEGUENTI DOCUMENTI:

- fotocopia del documento di identità e del codice fiscale dell'Ospite
- fotocopia del documento di identità e del codice fiscale del parente/tutore
- tessera sanitaria dell'Ospite

Con la presente si dichiara, inoltre, di aver ricevuto da parte della direzione copia del documento denominato Carta dei Servizi della Residenza Assistenziale "I Papaveri".

Ferrera Erbognone, li

Letto e sottoscritto