



Residenza per Anziani "E. M. D. Ciapetti"

*v. Timignano, 6
Castelfiorentino (FI)*

Carta dei Servizi

*"Garantire i servizi offerti e la loro qualità
sono il nostro impegno e obiettivo quotidiani.
Realizzarli con cura e attenzione, come
ad un nostro caro è la nostra peculiarità"*

INDICE

<i>INDICE</i>	3
<i>Perchè formalizzare gli impegni con gli utenti</i>	4
<i>Presentazione e breve storia della RSA "E. M. D. Ciapetti"</i>	4
<i>L'organigramma aziendale</i>	6
<i>Descrizione della dislocazione dei servizi nelle sedi</i>	7
<i>I servizi offerti</i>	9
<i>La giornata tipo</i>	14
<i>Modalità di accesso</i>	15
<i>Soggiornare nella casa....., vivere in una grande famiglia</i>	17
<i>Il lavoro di gruppo</i>	18
<i>I diritti dell'anziano nella casa</i>	19
<i>I reclami e loro gestione</i>	20
<i>I nostri consigli al residente e alla famiglia. Le necessità della Casa</i>	20
<i>Come raggiungere le sedi</i>	22

Perché formalizzare gli impegni con gli utenti

Presentiamo i nostri impegni con gli utenti e le famiglie, con i nostri interlocutori istituzionali e sociali, perché si crei un patto forte e tangibile a dimostrazione della trasparenza che da sempre ci ha contraddistinto.

La carta dei servizi è un documento descrittivo degli aspetti qualitativi del servizio e del modo di erogazione, formulato al fine di garantire e tutelare l'utente; per questo motivo, non deve essere vista come un atto formale, bensì come uno strumento di analisi e di miglioramento continui.

Presentazione e breve storia della RSA "E. M. D. Ciapetti"

Le nostre due Residenze forniscono assistenza e ospitalità ad anziani, autosufficienti e non autosufficienti.

Le attività assistenziali, sanitarie e relazionali sono programmate in modo personalizzato, al fine di garantire all'anziano la miglior qualità di vita possibile in un ambiente residenziale.

Le sedi della Residenza per anziani "E. M. D. Ciapetti" sono situate a Castelfiorentino (fi) La " S. Giuseppe", in via Timignano, 6 e la " Don Giuliano Nencioni" in largo Propositura 4.

Nella struttura S. Giuseppe sono disponibili 30 posti, le camere sono dotate di bagno privato

Sono presenti due ascensori interni, uno per ala, per consentire l'accesso alle camere del primo piano.

Tutti gli ambienti comuni sono climatizzati

Nella struttura " Don Giuliano Nencioni " sono disponibili 21 posti, le camere sono dotate di bagno privato

E' presente un ascensore interno per consentire l'accesso alle camere del primo piano e alla Cappella nel Piano Seminterrato. Tutta la struttura è climatizzata.

Breve storia della Fondazione

Un triste avvenimento fu la scintilla che suscitò nel Proposto Giuseppe Massai la ferma volontà di realizzare una casa capace di accogliere persone sole e non più atte al lavoro.

Siamo agli albori del 1900: un anziano disperato fu trovato, suicida, nel cimitero comunale.

Di concerto con la Misericordia paesana e le Dame di carità fu costituito un Comitato per la Fondazione di un "Ricovero di mendicizia", come allora si usava chiamare tali istituti.

A questo Comitato iniziarono a pervenire somme di denaro da Enti e privati; decisivo fu il cospicuo patrimonio che Eugenio Ciapetti, in mancanza di eredi, assegnò al comitato per la costruzione del Ricovero.

Con Regio Decreto del 18.01.1906 si ottenne l'erezione a Ente morale della Casa di Riposo che fu inaugurata il 2 Aprile 1910 presso il Santuario di Santa Verdiana, dove anche

attualmente è in essere. Nel tempo, le varie ristrutturazioni avvenute hanno accresciuto il fabbricato e resa la struttura conforme alle nuove disposizioni in materia. L'alluvione del 1966 segnò una svolta nella storia della "Ciapetti"; non solo le acque costrinsero gli anziani ad abbandonare il vecchio edificio, ma perché tale contingenza costrinse la Comunità castellana a ripensare il problema anziani.

Inizialmente si pensò a costruire, ex novo, un'altra struttura in località S. Martino, poi si optò per due piccole Comunità da alloggiare nelle ex Case Canoniche di San Martino e della Pieve.

Nel 1972 fu dunque aperta la Casa a San Martino e nel 1977 quella alla Pieve, mentre la struttura storica di via Timignano viene affittata al Comune di Castelfiorentino che ne farà una scuola.

Le due Case accolsero anziani autosufficienti.

Con il passare di pochi decenni il problema anziani si ripropone: le due piccole strutture non erano più rispondenti alle nuove necessità di non autosufficienza e anche le norme che regolano le strutture per anziani non poterono essere attuate in quei locali. Fu deciso dunque, di ritornare nel cuore del Paese in via Timignano. La Casa di S. Martino viene qui trasferita nel 1995. Anche i locali della Casa della Pieve sono stati completamente ristrutturati con un'operazione che ha mirato a salvaguardare il valore storico-artistico dell'immobile e la piena funzionalità interna a norma delle attuali disposizioni in materia di R.S.A.

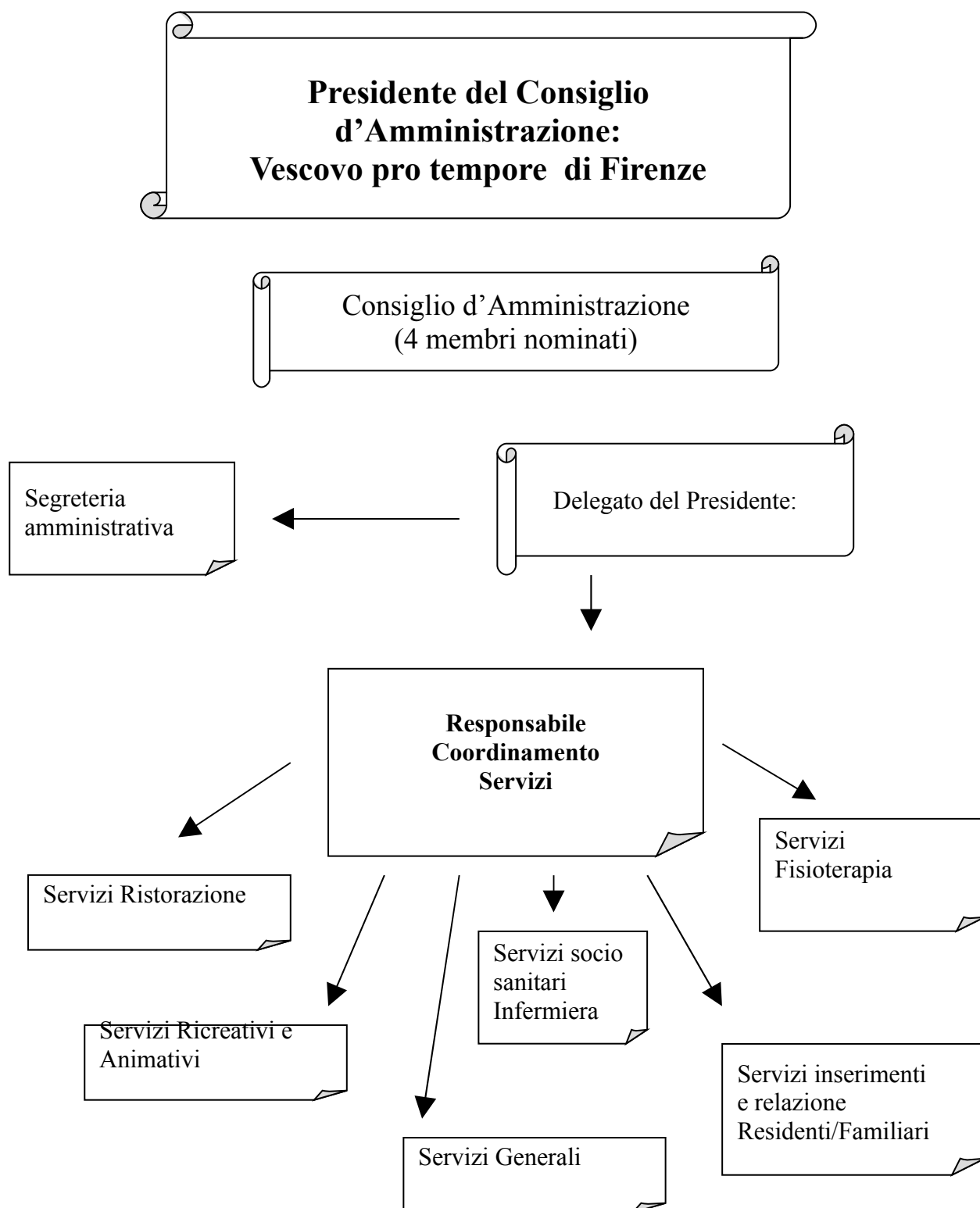
In un secolo di attività la Fondazione "Ciapetti" ha cercato di custodire i valori ispiratori dell'Ente e di protendersi in avanti per rispondere sempre meglio alle sue finalità che escludono ogni forma di lucro e mirano unicamente al benessere degli ospiti normalmente residenti a Castelfiorentino.

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni valori:

- Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio - economiche.
- Condivisione: partecipare alla sofferenza o disagio dimostrando all'anziano vicinanza e sensibilità alle richieste di aiuto
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i residenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.
- Continuità: la struttura assicura all'ospite la continuità e regolarità delle cure sulle 24 ore.
- Partecipazione: la struttura garantisce all'ospite ed alla sua famiglia la possibilità di partecipare alla predisposizione dell'assistenza più idonea, di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.
- Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.
- Gratuità: la Fondazione "E.M.D. Ciapetti" non ha scopi di lucro, è retta da un Consiglio di Amministrazione i cui membri svolgono un servizio volontaristico. Tutte le risorse che pervengono alla R.S.A. (rette, donazioni, ecc.) sono interamente usate per il benessere dei residenti.

L'organigramma aziendale

Le funzioni e le responsabilità vengono individuate nelle figure di seguito schematizzate:



Descrizione della dislocazione dei servizi nelle sedi

La sede della " S.Giuseppe " è in via Timignano 6. E' composta da:

piano rialzato:

- nel corpo centrale della struttura troviamo: la Portineria, la Direzione: con i servizi amministrativi, del personale, delle Relazioni con il Pubblico e il Punto Accoglienza. È presente anche la Cappella interna, il Salone delle riunioni o di incontro fra anziani e familiari, il Laboratorio di Preparazione Pasti, il Magazzino delle derrate alimentari, il Reparto Lavaggi del servizio Ristorazione.
- nell'ala destra della struttura vi sono il Salone soggiorno in comunicazione con il giardino: Sala TV - sala relax - zona palestra e fisioterapia - sala attività ricreative. Adiacente al salone si apre il Refettorio. I due locali possono in caso di feste possono divenire un unico grande salone.
- nell'ala sinistra della struttura vi sono tre camere con bagno e l'ambulatorio infermieristico.

primo piano:

- composto da n. camere dotate di bagno, inoltre troviamo il bagno assistito.
- nel piano è ubicata l'abitazione del personale religioso, distinta dal resto della struttura

piano seminterrato:

- la Stireria
- il deposito materiali vari
- l'Archivio dell'Ufficio
- il Deposito Materiale Medicale

La residenza " Don G.Nencioni " è in Largo Propositura 4 E' composta da:

piano terra:

- l'ingresso immette in un corridoio dove si aprono i locali comuni: il Salone soggiorno degli anziani: Sala TV - sala relax - sala attività ricreative, il salottino per l'incontro con i familiari, il Refettorio, la Palestra e Fisioterapia.

- vi sono tre camere con bagno per non autosufficienti e l'ambulatorio infermieristico.
- sul lato destro si colloca l'abitazione del personale religioso, distinta dal resto della struttura

primo piano:

- composto da n.10 camere dotate di bagno, il bagno assistito, una sala soggiorno, due locali di rimessaggio.
- collegato al primo piano una mansarda praticabile adibita a guardaroba.

piano seminterrato:

- il Laboratorio di Preparazione Pasti (il Magazzino delle derrate alimentari, il reparto di preparazione, il reparto cotture e allestimento pietanze)
- il Reparto Lavaggi del servizio Ristorazione
- la Lavanderia e la Stireria
- il Deposito Materiale Medicale
- il deposito materiali vari
- la Cappella interna

La sala Mortuaria è realizzata come edificio indipendente per garantire riservatezza e accessibilità da parte dei congiunti.

I servizi offerti

Ospitalità



Viene offerto un servizio di assistenza di tipo alberghiero e assistenziale relativamente alle esigenze di ogni ospite.

L'assistenza è personalizzata, non trascurando le necessità psicologiche del singolo individuo.

L'attività di cura e di assistenza alla persona sono accompagnate dalla pulizia dei locali di vita nella casa.

Il personale OSA e OSS e OSS-C è sempre presente nei reparti, con turni su 24 ore. |

Assistenza: socio - sanitaria, infermieristica e medica

Si garantiscono interventi sanitari quali: somministrazione medicinali, iniezioni, medicazioni; controllo del rispetto delle prescrizioni dietetiche; corretta manutenzione, disinfezione e sterilizzazione del materiale sanitario in uso.

L'assistenza farmaceutica, comprensiva di presidi sanitari e per l'incontinenza, è garantita a tutti gli ospiti senza oneri aggiuntivi. La terapia farmacologia, viene somministrata all'ospite, su indicazione del Medico di base, da personale infermieristico.

Accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche, interventi e/o esami clinici non effettuabili in sede su richiesta del medico di base o eventuale specialista.

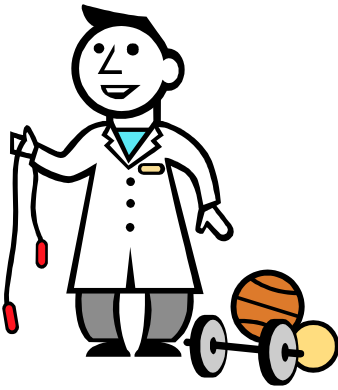
Medicina specialistica

La struttura è disponibile, laddove necessario, a chiedere la collaborazione di medici specialisti esterni, come psichiatra, geriatra, fisiatra, per la valutazione ed eventuale presa in carico di situazioni particolari.

Le visite mediche specialistiche o gli esami clinici di controllo e approfondimento prescritti dal Medico, vengono organizzati dal personale della struttura ed effettuati attraverso un servizio di trasporto gratuito, con oneri a carico della Residenza.

Servizio di trasporto

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) è possibile usufruire del servizio della Misericordia del Comune di Castelfiorentino.



Servizio di assistenza fisioterapica - riabilitativa

Il servizio di fisioterapia è pianificato con la consulenza del medico di base.

Il Fisioterapista, sulla base della situazione psico-fisica dell'ospite, si occupa del potenziamento o del mantenimento delle capacità residue prettamente fisiche attraverso interventi individuali o di gruppo. Tali attività vengono svolte sia in locale comune che in camera per di difficoltà di trasferimento o miglior rendimento.

Il Fisioterapista, collaboratore esterno, è presente per un minimo di n.15 ore settimanali distribuite dal lunedì al venerdì.



Terapie occupazionali e Attività Ricreative:

Il contributo del personale religioso e dei volontari

Il personale religioso e laico in collaborazione con il servizio di animazione elabora un programma di attività da proporre agli ospiti al fine di promuovere e sviluppare la loro partecipazione attiva alla vita quotidiana in RSA e i rapporti con l'esterno attraverso, l'organizzazione di uscite, momenti ricreativi (tombola, compleanni, recite e laboratori di oggettistica per le mostre vendita)

Il ruolo del personale volontario che frequenta la struttura è di primaria importanza sia dal punto di vista umano che fattivo per il benessere degli anziani, teso al mantenimento dell'interesse alla socialità ed al territorio, ed è coordinato da un proprio responsabile che fissa i turni di presenza in base alla loro disponibilità.

I volontari sono persone appartenenti a gruppi o associazioni riconosciute e della massima affidabilità; per alcuni gruppi i nominativi e le presenze nella struttura sono registrati.



Servizio Ristorazione

La gestione della cucina è interna sulle due sedi.

Il menù è articolato su 4 settimane (con menù invernale e menù estivo). È previsto un ampio numero di pietanze alternative.

Per i residenti con particolari patologie o prescrizioni dietetiche è possibile richiedere un menù personalizzato (dieta per diabetici che prevede alternative alle pietanze del menù, dieta iposodica, pasti completi o tritati per disfagici, ecc.); per particolari problemi masticatori o nutrizionali sono possibili le somministrazioni di omogeneizzati o liofilizzati. Dopo ogni pasto del giorno in refettorio viene somministrato il caffè. È tradizione ormai che il giovedì e la domenica venga servito il dolce o il gelato.

Per chi non può accedere al Refettorio, viene garantito il servizio in camera. Nella struttura "Don G. Nencioni", i pasti vengono fatti pervenire ai piani direttamente dalla cucina con un montacarichi.



Servizi generali

Relazioni con la famiglia

In ogni momento è possibile da parte della famiglia chiedere informazioni sul familiare.

Custodia valori

L'ufficio amministrativo dà la disponibilità della presa in carico di piccoli beni personali, quali piccole somme di denaro o valori degli ospiti.

Il servizio lavanderia: lavanderia e guardaroba (biancheria piana ed indumenti personali)

Servizi gratuiti: ogni giorno è a disposizione un quotidiano locale, un settimanale e un giornale sportivo. Esiste anche una biblioteca; il prestito e la consultazione dei libri sono liberi. Il telefono in caso di necessità è disponibile per l'anziano.

Servizi a pagamento: servizio di Pedicure/Parrucchiere/Barbiere

Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico, presente presso le strutture, garantisce la celebrazione della S. Messa e di altre funzioni liturgiche e momenti di preghiera collettiva.

L'intento è di ricercare la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. È un servizio che intende aiutare l'anziano a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi. La presenza dei Sacerdoti e Suore si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti e con la celebrazione dei Sacramenti.

È possibile partecipare alla S. Messa, nelle Cappelle delle due strutture, celebrata da un sacerdote residente nella stessa struttura o proveniente dall'esterno e curata dal personale religioso interno (Suore e Suore della Congregazione di San Giuseppe dell'Apparizione). Settimanalmente viene tenuto un incontro di catechesi, gestito anche da persone laiche opportunamente preparate.

La Casa di Riposo, pur avendo fondamenti cattolici, garantisce la libertà religiosa di ciascuno e qualora si rendesse necessario si attiva per il servizio religioso di altri culti, come previsto, fra l'altro, dalla Statuto. I servizi religiosi sono senza oneri.



Servizio funebre

È possibile usufruire del servizio di camera mortuaria situata presso la sede "Pieve" in Largo Propositura, 4.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie, servizio affissione e pratiche burocratiche sono a carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano questo settore.

La giornata tipo

La giornata viene scandita da impegni quotidiani primari, quali l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione della terapia, le terapie fisioterapiche, l'animazione, l'idratazione, ecc.; i tempi e le modalità vengono gestite dagli operatori dedicati all'assistenza primaria.

In casi particolari di non autosufficienza, vengono offerte al cliente le mobilizzazioni assistite, i cambi posturali a letto in orari concordati con i fisioterapisti e personale infermieristico.

Le attività ricreative e di terapia occupazionale sono gestite dal servizio animazione in collaborazione con il personale religioso e volontari esterni e vengono concordate anticipatamente in modo che il tempo e gli spazi necessari alle varie attività non si sovrappongano tra loro.

Gli orari della giornata (modificabili in relazione alla stagione)

7.30 - 8.30 Sveglia, supporto nella mobilizzazione e igiene

8.30 - 9.00 Colazione

9.30 - 10.00 S. Messa (facoltativa)

9.30 - 11.30 Attività clinico-infermieristiche o fisioterapiche

10.00 - 11.30 Attività ricreative e occupazionali

12.00 - 12.45 Pranzo

13.00 - 14.00 Riposino pomeridiano

14.00 - 15.30 Attività ricreative e occupazionali

15.30 - 16.00 Merenda

16.30 - 17.00 Rosario (facoltativo)

17.30 - 18.30 Cena

Dalle 19.00 Supporto nell'igiene e cura personale - relax in salone o giardino interno o pubblico

Dalle 20.00 Preparazione per la notte, riposo notturno

Modalità di accesso

La struttura è convenzionata con l'Azienda USL Toscana Centro con sede in Firenze e prevede l'inserimento di soggetti residenti in uno dei 15 Comuni del Territorio Empolese -Valdelsa e Valdarno inferiore. Come da Statuto interno, si predilige l'inserimento di anziani appartenenti al comune di Castelfiorentino, nell'intento di mantenere il contatto con il territorio e la comunità. Non sono comunque esclusi gli inserimenti urgenti provenienti da altre Aziende USL Toscane.

La collaborazione con il Servizio sociale della ASL

In collaborazione con il nostro personale o in seguito a nostre relazioni verbali, l'assistente sociale partecipa all'approfondimento della storia socio - relazionale dell'ospite, attraverso colloqui con lo stesso e i suoi parenti.

Esiste un rete di collaborazione fra la Azienda USL e la nostra Casa per la segnalazione e la presa in carico di ospiti; tale rete crea una graduatoria che dà la precedenza ad anziani in condizioni di fragilità sia economica che sociale.

I rapporti tra la Casa di Riposo ed il Servizio Sociale - Distretto di Castelfiorentino sono diretti e totalmente collaborativi.

La struttura è tenuta a comunicare la disponibilità di un posto pubblicandolo sul sito dedicato della Regione "Valore in RSA".

La AZ. USL rilascia l'autorizzazione all'inserimento degli anziani in struttura, definendo la quota della retta e le sue possibili ripartizioni fra l'utente, i familiari e eventualmente la Azienda stessa.

L'Assistente Sociale rappresenta quindi, una figura di mediazione tra l'anziano e la nostra struttura.

La AZ. USL Toscana Centro distretto di Empoli è costantemente aggiornata in merito agli inserimenti e soggiorni oltre ad essere sempre disponibile ad affrontare qualsiasi problematica inerente la gestione di tutti i servizi.

La documentazione per l'ingresso

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al "Punto Insieme" del Distretto Socio - Sanitario del Comune di residenza e prendere appuntamento con l'Assistente Sociale di riferimento.

Si dovrà quindi:

- Acquisire e compilare la modulistica specifica (domanda di ammissione e questionario medico da compilarsi a cura del medico di base - ISEE - documentazione sanitaria ecc.)

- Riconsegnare, al sopra citato Ufficio, la documentazione succitata. Le domande pervenute - valutata l' idoneità della richiesta - verranno collocate in graduatoria che sarà comunque gestita interamente dal Servizio Sociale.
- All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà essere munito della documentazione sanitaria, codice fiscale, carta di identità e quant'altro si renda d'interesse.
- Per il pagamento della retta si potrà provvedere direttamente presso la Segreteria o tramite Bonifico Bancario presso la Tesoreria della Banca Cambiano 1884 spa.

Soggiornare nella casa....., vivere in una grande famiglia

Risiedere nelle strutture della nostra casa è proseguire una vita "normale" , cercando di non perdere le quotidianità della propria abitazione: per cui, qui capita di vedere la nonna che si "sistema" per uscire ed andare a comperare un qualche oggetto personale, o magari prendere anche delle commissioni dal personale dell'ufficio, come a dimostrare che lei può dare ancora una mano.

Capita di scambiare "quattro chiacchiere" con la signora che sta facendo i ferri sotto la finestra, per avere luce diretta dal sole; capita anche di vedere la "fila dalla parrucchiera", come scusa per passare il tempo ed assistere al via vai di personale e visitatori.

Qui la semplicità è nell'aria, ma non si perdono di vista i veri valori.

Da sottolineare l'apertura all'esterno: andare per il paese, partecipare agli eventi pubblici, creare manifestazioni all'interno delle strutture.

Da noi la Cappella è fruibile al pari della altre Chiese della Parrocchia e la S. Messa è condivisa con chiunque voglia unirsi alla preghiera della comunità residente.

I bambini della nostra comunità sono presenti nella struttura per varie attività ; i volontari insieme agli anziani svolgono la preparazione di oggettistica per la Mostra Vendita Annuale Pro Casa Ciapetti; tali semplici momenti rendono meno solitaria la vita di queste persone e danno valore alle loro giornate.

Il personale religioso, suore residenti e sacerdoti della Parrocchia di Santa Verdiana, come anche i volontari sono il fulcro di attività spirituali e ricreative, che contribuiscono a garantire ai nostri anziani una vita non ai margini, ma integrata nel contesto sociale.



Il lavoro di gruppo



Il personale che svolge assistenza è selezionato e pochi sono i casi di personale con contratto a tempo determinato o stagionale.

Le attività lavorative del gruppo sono portate avanti condividendo le problematiche e cercando di trovare insieme soluzioni, attraverso il dialogo costante e riunioni periodiche.

La professionalità procede insieme a valori quali:

- rispetto della dignità umana
- condivisione della sofferenza
- sostegno morale
- equità di trattamento
- personalizzazione dei trattamenti in funzione delle esigenze di ognuno
- ricerca del benessere dei residenti

- tentativo di compensare la ricerca di affettività (sia da parte dei residenti, che a volte anche dei parenti)
- supporto al prostrarre gli interessi personali dei residenti e della integrazione nel contesto del territorio di provenienza

I diritti dell'anziano nella casa

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.

da: Comitato Italiano per i Diritti degli Anziani (COM.I.D.A.N.)

È inoltre diritto:

- ricevere un trattamento cortese da parte del personale
- avere il massimo della sicurezza durante le prestazioni assistenziali
- ricevere prestazioni adeguate alle necessità
- ricevere le visite del proprio medico di base
- ricevere condizioni ambientali tali da evitare isolamento
- far rispettare il silenzio, soprattutto nel reparto camere e nei momenti di riposo
- far rispettare il divieto di fumare nei locali confinati
- vivere appieno una vita religiosa
- rispettare la riservatezza
- conoscere i servizi che la struttura può offrire
- conoscere anticipatamente i costi aggiuntivi
- vedere presi in considerazione gli eventuali reclami
- conoscere l'esito dei reclami

I reclami e loro gestione

La Casa di Riposo gestisce gli eventuali reclami provenienti dagli utenti o loro congiunti mediante l'Ufficio Segreteria.

Gli utenti possono anche sporgere reclamo sia in forma scritta che verbale a qualsiasi operatore, il quale provvede a raccogliere la segnalazione e ad inoltrarla all'Ufficio preposto.

L'utente o congiunto, che ha effettuato un reclamo, riceverà una risposta in forma scritta o verbale nel più breve tempo possibile.

I nostri consigli al residente e alla famiglia. Le necessità della Casa.

Quando si vive in una comunità, il rispetto di alcune semplici regole permette di creare un ambiente nel quale ciascuno possa affrontare i propri disagi in maniera tranquilla e serena. Per questo motivo chiediamo a tutti residenti, operatori e visitatori di attenersi a poche ma importanti regole.

richieste per i residenti:

- tenere un comportamento tale da non creare disturbo agli altri
- rispettare il bisogno di riservatezza
- rispettare gli orari e l'organizzazione (visite, pasti, pulizia camere o locali ecc.)
- rispettare gli ambienti nei quali abitiamo
- rispettare l'ordine e le condizioni igieniche dei locali
- rispettare le norme di divieto di fumo
- rispettare il silenzio, soprattutto durante le ore di riposo
- mantenere ordinato il proprio spazio
- rispettare gli operatori nei gesti e nelle frasi
- lasciare le porte apribili dall'esterno, soprattutto per motivi di sicurezza
- segnalare e chiedere autorizzazione alla direzione per installare apparecchi elettrici personali nelle camere
- evitare la presenza nelle camere di oggetti di valore (usufruire del servizio custodia in direzione)

richieste per i familiari:

- chiedere informazioni sulle condizioni dell'ospite al personale infermieristico
- evitare le visite agli anziani nell'orario dei pasti

Nel rispetto degli orari previsti, è possibile uscire ed entrare dalla struttura residenziale (responsabilità personale o del garante); tale evento deve essere comunicato attraverso un'autorizzazione scritta e firmata.

In caso di incidenti o malori in luoghi esterni alla sede di residenza la Casa di Riposo è esonerata da ogni responsabilità.

Per particolari esigenze o incompatibilità di ospiti, il personale che svolge attività di assistenza può decidere disposizioni diverse del posto letto o a tavola nel refettorio.

In casi di gravi comportamenti di ospiti, tali da compromettere il normale e corretto svolgimento delle attività di assistenza o la serenità della vita quotidiana, la direzione può richiamare i familiari e decidere insieme il percorso da intraprendere.

Come raggiungere le sedi

Le sedi della Casa di Riposo "E. M. D. Ciapetti" sono situate:

- la " S. Giuseppe ", in via Timignano, 6 nei pressi del Santuario di Santa Verdiana
- la " Don Giuliano Nencioni " in Largo Propositura,4 nel centro storico, entrambe a Castelfiorentino, in provincia di Firenze.

E' possibile raggiungerci facilmente:

in auto:

Superstrada FI_PI_LI uscita Empoli Ovest - direzione Siena, oppure Strada Provinciale Volterrana, direzione Siena

in treno:

Linea Firenze - Siena: Stazione di Castelfiorentino:

la " San Giuseppe " è raggiungibile anche a piedi (5 min.)

la " Don Giuliano Nencioni " è raggiungibile con il servizio taxi presente alla stazione FS.

*Casa di Riposo
"E. M. D. Ciapetti"
Castelfiorentino (FI)*

*Segreteria
Sezione "San Giuseppe"- Via Timignano, 6
(orario lun/ven ore 9/13) Tel. 0571-64512*

*Sezione "Don G.Nencioni", Largo Propositura, 4 Tel. 0571-
61260*

*e-mail: casaciapetti@gmail.com
sito internet: www.casaciapetti.it*