

DON MORI

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
STAGNO LOMBARDO (CR)**

CARTA DEI SERVIZI

Largo Mori, 2 - 26049 Stagno Lombardo (CR)
TEL. 0372 570 27 – FAX. 0372 575 90
donmori@emmausitalia.it



PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	4
LINEE GUIDA	5
SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	6
Caratteristiche generali	6
Ammissione ed ingresso dei residenti	7
Ingresso in struttura.....	8
Giornata tipo.....	10
L’equipe assistenziale	10
Il personale.....	11
SEZIONE II – I SERVIZI OFFERTI	12
Composizione del personale.....	12
Assistenza di base	12
Assistenza infermieristica	13
Assistenza riabilitativa	13
Animazione	14
Assistenza medica.....	15
Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	16
Servizio di barbiere/parrucchiere	16
Assistenza religiosa	16
Ristorazione	17
Pulizia	17
Lavanderia e stireria	17
La direzione della struttura.....	18
I servizi amministrativi	18
Hall – Reception - Centralino	18
Servizio Bar.....	19
Televisione	19
Servizio Mortuario	19
SEZIONE III – STANDARD DI QUALITA’	20
Politica della qualità.....	20
Somministrazione di customer satisfaction.....	20
Standard di qualità	21
SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI	22
L’Anziano residente: informazioni, diritti e doveri	22
Meccanismi di tutela e verifica	25
SEZIONE V – NOTIZIE UTILI	26
Come raggiungere la Residenza.....	26
Orari	26

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo "Tutela e Salute dell'anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale.

La carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale "Don Mori" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

La Carta dei Servizi è redatta sulla base delle indicazioni contenute nell'allegato A) della Delibera Giunta Regionale Lombarda n.VII/7435 del 14 dicembre 2001 e n. 12618/03. È uno strumento dinamico, soggetto a rettifiche e modifiche derivate dalle segnalazioni dell'utenza o da innovazioni istituzionali.

EMMAUS S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Stefania Repinto

LINEE GUIDA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari, e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In R.S.A. vengono erogate le seguenti prestazioni: Assistenza medica e farmaceutica di base, fornitura di ausili per incontinenti, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, ecc.

Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. **Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. **Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe,** evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive del residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
4. **Considerare la Residenza Sanitaria Assistenziale come un sistema aperto,** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. **Operare attraverso un lavoro d'équipe:** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

Codice Etico

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza “Don Mori” di Largo Mori n° 2 in Stagno Lombardo è una struttura di **71 posti letto** (abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto), con le caratteristiche della **Residenza Sanitario Assistenziale**, dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi, di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza;
- sanitari di base, comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della Persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La struttura e gli spazi interni sono stati rinnovati o costruiti ex novo per rispondere agli standard strutturali di legge e della Regione Lombardia, nonché alle norme di sicurezza in quanto è stato adottato il relativo piano e nominato il responsabile.

La struttura è organizzata in 3 Nuclei così disposti:

1° nucleo - S. Bartolomea

2° nucleo – S. Vincenza

2° nucleo bis – Don Bosio

3° nucleo – Maria Bambina

I nuclei hanno ciascuno le **camere a uno o a due posti letto con bagno privato** munito di ausili, impianto di chiamata centralizzato e collegato con le guardiole di area medica. Ogni nucleo è dotato di bagno assistito.

Impianti centralizzati:

- riscaldamento
- climatizzazione
- ossigeno
- aspirazione aria
- rilevazione incendio
- comunicazione ospedaliera

Non mancano accurate rifiniture con arredo moderno e funzionale specifico per anziani, come previsto dalle norme regionali, letti a due snodi con tre sezioni, possibilità di televisore in camera.

Vi sono ampi corridoi e sale soggiorno con TV, accoglienti e attrezzate al fine di ricreare condizioni di benessere e consentire di respirare l’aria domestica della casa.

Le sale da pranzo, con annesso piano di lavoro - cucina, sono arredate accuratamente e dotate di tavoli a quattro posti.

La struttura è inoltre dotata:

- di un'ampia palestra di riabilitazione e attrezzature per le attività riabilitative con annesso ambulatorio medico e servizi igienici per non autosufficienti;
- di salone polivalente per attività occupazionale e di animazione;
- di Cappella;
- di Camera mortuaria.

Il rispetto e la cura sia degli ambienti che degli arredi costituiscono uno degli aspetti nevralgici del servizio assistenziale della struttura.

AMMISSIONE ED INGRESSO DEI RESIDENTI

La RSA "Don Mori" è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di utenti con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito in quanto la situazione è stata vagliata dai servizi sociali territoriali prima dell'inserimento in graduatoria RSA-WEB.

Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la direzione.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione della Struttura, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dal direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

La direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un amministratore di sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'ammissione in struttura avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza del ricovero da parte del direttore e dell'équipe sanitaria della Residenza.

In caso di futuro ingresso di un Ospite le domande di ricovero saranno selezionate dall'applicativo dell'ATS Val Padana (RSA-WEB), tenendo conto del grado di non autosufficienza, del posto letto, uomo o donna, libero e della data di presentazione, dando precedenza alle più datate.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al terzo/curatore o amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ingresso e di Ospitalità" della Residenza comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;

- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale di valore pari a € 1000,00 (mille) che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Al momento dell'ingresso si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso o autocertificazione di Residenza.
- Documento di Identità valido (originale).
- Attestazione del codice fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale).
- Certificato esenzione ticket (originale).
- Tessera elettorale (originale) - non obbligatorio.
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgono al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante.
- Dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS di riferimento.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

La direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

In allegato si riporta la procedura per l'accoglienza e la dimissione dell'Ospite nella nostra Residenza (vedi allegato).

INGRESSO IN STRUTTURA

Prima dell'ingresso del nuovo residente, la camera viene opportunamente preparata.

Il personale della Residenza si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa sua.

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno feriale da lunedì a venerdì, preferibilmente tra le 9.00 e le 10.30 oppure tra le 14.00 e le 15.30.

Il momento dell'ingresso di un Ospite in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Al suo arrivo l'Ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal direttore della Residenza e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso. L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- il direttore Sanitario e/o il medico presente

- la responsabile infermieristico e/o l'infermiere professionale presente
- l'Operatore Sanitario individuato
- il Fisioterapista
- l'Animatore

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato l'operatore sanitario ha il compito di spiegare al nuovo Ospite il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza. Il medico acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone l'Ospite ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la Cartella Sanitaria e somministra le scale di valutazione previste. In collaborazione con l'Infermiere rileva il peso dell'Ospite ed i suoi parametri vitali (quali la pressione arteriosa e la frequenza cardiaca). Terminata la visita il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione della Scheda Terapia che consegnerà immediatamente all'Infermiere perché lo possa inserire nel quaderno delle terapie del nucleo dando le opportune indicazioni al personale coinvolto. In questa fase il medico comunicherà alla équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.

I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del fascicolo sanitario e sociale (Fa.Sa.S.), ognuno per la parte di propria competenza.

Nei primi giorni il fisioterapista e l'animatore completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.

Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio - assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia dell'Ospite.

Il PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite della struttura e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo Ospite. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singolo Ospite e comunque semestralmente e condiviso con l'Ospite e/o familiare/tutore/amministratore di sostegno.

Il medico infine predispone e compone il fascicolo sanitario e sociale. All'interno del Fa.Sa.S. sarà inserita la Scheda di Osservazione di Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.), documento riassuntivo della condizione bio-psico- sociale dell'Ospite così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il Fa.Sa.S. in tutte le sue componenti sarà aggiornato e verificato periodicamente ed ogni qualvolta si renda necessario.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri residenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che famigliarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della comunità.

Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i residenti di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della direzione per motivi organizzativi.

GIORNATA TIPO

Dalle ore 07.00 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.

Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

- Dalle ore 08.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore 12.00: pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Dalle ore 14.30 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 16.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative, etc.
- La merenda viene distribuita alle 15.30 circa.
- Dalle ore 18.30: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

L' ÉQUIPE ASSISTENZIALE

In struttura è individuata una Equipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- Il medico incaricato della struttura
- Coordinatrice infermieristica
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore della struttura
- Psicologo

L'équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun residente considerato nella sua complessità. Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un Programma di Lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della direzione.

IL PERSONALE

Il personale della Residenza è al servizio degli Ospiti. Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione. È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti. È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura. Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

Servizi Sanitari Assistenziali:

- direttore sanitario
- psicologo
- medico specialista in fisiatria
- medico specialista in psichiatria
- fisioterapisti e massoterapisti
- animatori

Personale Addetto ai Reparti:

- medici
- coordinatrice infermieristica
- infermieri
- operatori socio – sanitario (OSS)
- ausiliari socio – assistenziale (ASA)
- ausiliari addetti alle pulizie
- parrucchiera
- pedicure

Servizi Alberghieri e di Supporto:

- responsabile della cucina
- cuochi
- ausiliari di cucina
- addetti alla lavanderia e alle pulizie
- addetti al guardaroba
- manutentore

Uffici Amministrativi:

- responsabile amministrativo
- ufficio personale
- ufficio economato

- ufficio contabilità
- ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico

Tutti gli operatori indossano una divisa che ne contraddistingue il ruolo ed un cartellino di riconoscimento con la propria fotografia, i dati personali e quelli del datore di lavoro.

È auspicabile instaurare, soprattutto con i familiari, un dialogo costruttivo per informarli sulle terapie in atto nei confronti del proprio congiunto.

SEZIONE II – I SERVIZI OFFERTI

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla carta dei diritti della persona anziana attualmente in vigore. L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'U.R.P.

ASSISTENZA DI BASE

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo.
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba.
- Taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria

L'Ospite, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al nucleo nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità. L'anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto. Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, e degli ausili, etc.

I residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'idonea documentazione sanitaria per ogni residente.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione si basa essenzialmente su alcuni principi fondamentali:

- L'animazione lavora con e per le persone, non sulle persone; questo significa rendere l'Ospite attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- L'animazione lavora con persone: è importante quindi riconoscere che gli Ospiti sono soggetti che hanno diritto ad essere trattate con rispetto;
- L'animazione lavora con gli Ospiti in modo da stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali; in questa ottica è necessario creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli Ospiti in modo da sollecitare e intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- L'animazione lavora sul contesto nel quale gli Ospiti sono inseriti; a questo proposito è utile mantenere i contatti con la realtà esterna, quali gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, ma soprattutto rendere la Residenza un punto di incontro anche per i parenti e gli amici degli Ospiti, in modo da ottenere una valida ed efficace collaborazione che faccia sentire l'Ospite come a casa.

Partendo da questi principi, la Residenza si pone i seguenti obiettivi:

1° Obiettivo: consiste nel rendere la Residenza "a misura di Ospite". L'Ospite deve potersi sentire come a casa propria, deve avere la possibilità di sentirsi a proprio agio nel muoversi in un ambiente consono alle proprie esigenze. Per ottenere questo obiettivo il progetto animativo prevede la partecipazione attiva dell'Ospite ad una serie di attività/laboratori il cui scopo principale sarà la personalizzazione degli ambienti, partendo dalla stanza, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.

2° Obiettivo: consiste nel rendere la Residenza “aperta al mondo esterno”. L’Ospite non deve perdere il contatto con la realtà esterna, a rischio di sentirsi solo e abbandonato. Per questo scopo verranno coinvolte associazioni di volontari, che parteciperanno ad iniziative volte a stimolare la relazione e la socializzazione. La presenza più importante, anche dal punto di vista affettivo per gli Ospiti, sarà sicuramente quella dei loro parenti ed amici, a cui verrà chiesto di partecipare attivamente a tutte le iniziative, sia quelle proposte, sia proponendone proprie.

I progetti animativi saranno quindi ideati in modo da creare un ambiente familiare per poter favorire la socializzazione tra gli Ospiti e successivamente con la rete di collaboratori esterni. Per ottenere questo sarà necessario stimolare l’interesse dell’Ospite nei riguardi dell’ambiente che lo circonda e verso le diverse iniziative proposte, stimolando nel contempo le capacità residue.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte- dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

ASSISTENZA MEDICA

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il medico della Struttura garantisce l’attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- a) effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni relative alla medicina di base;
- b) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- c) provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del Fa.Sa.S. di ciascuno dei residenti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Azienda Sanitaria Locale;
- d) partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- e) partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- f) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Azienda Sanitaria Locale o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- g) partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

SERVIZIO DI PODOLOGIA/PEDICURE CURATIVA, PEDICURE ESTETICA E MANICURE

Presso la struttura è attivo il servizio di pedicure estetica.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti stabilite dall'équipe medica della RSA e sentito il parere del medico di struttura. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e sono compresi nella retta.

Su richiesta, possono essere erogate prestazioni di pedicure curativa e manicure curativa/estetica. Tale servizio non è compreso nella retta.

SERVIZIO DI BARBIERE-PARRUCCHIERE

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere. Il servizio di shampoo taglio e piega, che può essere programmato una volta al mese per ciascun Ospite, è compreso nella retta ed è gestito tramite personale specializzato.

Su richiesta, e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni extra di parrucchiere e barbiere. Tale servizio non è compreso nella retta.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Nella cappella interna dell'istituto è custodito il Simulacro di Maria Bambina la cui devozione è molto diffusa e sentita dalle persone del paese.

Settimanalmente (di solito il lunedì pomeriggio) e in particolari ricorrenze/festività/tempi liturgici forti si celebra la S. Messa nella cappella interna con la partecipazione degli Ospiti il cui stato di salute lo consente, mentre nei giorni festivi si seguono gli orari della chiesa parrocchiale situata di fronte alla casa.

L'assistenza religiosa per chi lo desidera è assicurata dal parroco del paese.

Viene garantito ai residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù, elaborati sotto la supervisione della direzione sanitaria, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, consentono una scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti.

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata dagli Ospiti ogni giorno per il giorno successivo e viene raccolta dagli operatori assistenziali che provvedono poi alla trasmissione degli ordini ai responsabili della cucina. I familiari, previo accordo con la direzione, possono consumare i pasti insieme al residente. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

PULIZIA

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

LAVANDERIA E STIRERIA

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali (biancheria intima ed indumenti) dei residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie, mentre il cambio della biancheria piana viene garantito almeno una volta a settimana.

È a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un numero in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, etc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale.

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.

LA DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

HALL – RECEPTION – CENTRALINO

Hall-Reception

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dal residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Centralino

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Ciascun residente della Residenza ha a disposizione, nel proprio nucleo abitativo, un apparecchio telefonico cordless che può essere utilizzato tramite il centralino per ricevere od effettuare brevi chiamate personali.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

SERVIZIO BAR

All'interno della Residenza sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e gelati funzionanti a moneta.

Presso la reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, videoregistratori, a disposizione dei residenti. Qualora i residenti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella loro camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico del residente.

SERVIZIO MORTUARIO

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la reception.
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano terra della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del regolamento regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.). Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio relazioni con il pubblico –URP.

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ

POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Don Mori tra i cui obiettivi figura:

la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION

Ospiti/parenti

Sarà disponibile per Ospiti e parenti un questionario di soddisfazione. Tale questionario di semplice compilazione permetterà al direttore di verificare la qualità percepita da Ospiti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Ospiti possono dare consigli alla direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi. Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura. Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/Ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con Ospiti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

STANDARD DI QUALITÀ

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: 3 al mese
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE e SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$

SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI

L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "Don Mori" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardano.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesche, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'Ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il residente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Recesso/risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente Gestore della Residenza e l'Ospite è a tempo determinato:

- per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti

oppure

- per una durata inferiore a 3 anni

- Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.
- In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: il pagamento di una somma pari a un periodo di 2 (due) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera.
- Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.
- L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto d'Ingresso ed ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all'amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.
- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal contratto d'ingresso ed ospitalità, l'Ospite e/o il terzo è/sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al comune di Residenza dell'Ospite affinché il medesimo comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella clinica prodotta durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione. Inoltre il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

Urna per i consigli/suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della direzione della struttura.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la reception.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta, dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto come previsto nel Contratto sottoscritto.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'ufficio relazioni con il pubblico/reception.

Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla direzione che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente /familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'ufficio relazioni con il pubblico
- tramite colloquio con il direttore
- utilizzando l'apposito modulo "reclami" da imbucare nell'apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

SEZIONE V - NOTIZIE UTILI

COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza “Don Mori” si trova in Largo Mori 2, 26049 Stagno Lombardo (CR)

Tel: 0372 570 27 - Fax: 0372 575 90

e-mail: donmori@emmausitalia.it

In auto

Da Cremona: SP59 in direzione di Via Maschiorletta a Stagno Lombardo.

ORARI

Gli Uffici sono aperti agli esterni dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- mattino dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- pomeriggio dalle ore 13.30 alle 17.00

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.

Ogni residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri residenti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

- Pranzo: dalle ore 12.00
- Cena: dalle ore 18.30

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è pari a:

€ 71,00 (settantuno/00), per degenza in camera singola;

€ 63,00 (sessantatre/00), per degenza in camera doppia.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario a favore di "Emmaus S.p.A.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a € 1.000,00 (mille) che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Servizi compresi nella retta:

I servizi Sanitario Assistenziali

Servizi compresi nella retta (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente):

- Assistenza di base
- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Assistenza medica
- Animazione
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari come previsto dalla normativa vigente

Servizi di supporto alla persona

- Servizio di barbiere e parrucchiere (shampoo, taglio e piega al massimo una volta al mese)
- Servizio di pedicure estetica secondo le esigenze individuate dall'équipe medica della RSA
- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi
- Custodia denaro e valori
- Servizio mortuario (escluse le spese e l'organizzazione dei funerali)

Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù della RSA e/o dall'équipe medica della RSA
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi

- Lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale); piccoli rammendi
- Hall – reception- centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Lavanderia e stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari;
- Trasporti sociali;
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega con cadenza superiore a quella mensile;
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, etc.;
- Servizio di podologia/pedicure curativa oltre a quanto stabilito dall'équipe medica della RSA;
- Servizio di pedicure curativa;
- Servizio di manicure estetica e/o curativa;
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (  possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di € 5,00);
- I pasti consumati dai visitatori;
- Visite specialistiche;
- Le spese e l'organizzazione dei funerali;
- Televisore in camera e relativi oneri;
- Gite di una giornata;
- Vacanze estive e/o invernali;
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno;
- Servizi non previsti dalla normativa vigente;
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalit ".

I prezzi dei servizi a pagamento forniti in RSA sono i seguenti:

- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Taglio e/o piega extra: € 15,00
- Pasto visitatori: menu ordinari € 13,63
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
- Servizi di manicure, pedicure, podologia extra: € 20,00
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno: €5,00

N.B. I prezzi dei servizi si intendono IVA inclusa