

Housing

DON MORI

CARTA dei SERVIZI

Largo Mori, 1/A – 26049 Stagno Lombardo (CR)
Tel 0372 570 27 – Fax 0372 575 90 – officinasalute.donmori@emmausitalia.it



| | |
|--|-----------|
| PREMESSA..... | 4 |
| PRESENTAZIONE | 5 |
| LINEE GUIDA | 6 |
| SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | 7 |
| Caratteristiche generali..... | 7 |
| Ammissione ed ingresso dei Residenti | 8 |
| Ingresso in struttura..... | 9 |
| Giornata tipo | 10 |
| L'équipe | 10 |
| Il personale..... | 11 |
| SEZIONE II – I SERVIZI OFFERTI..... | 11 |
| Composizione del personale..... | 11 |
| Assistenza di base..... | 12 |
| Animazione..... | 12 |
| Assistenza infermieristica..... | 14 |
| Assistenza riabilitativa | 14 |
| Assistenza medica | 14 |
| Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure..... | 14 |
| Servizio di barbiere-parrucchiere | 14 |
| Assistenza religiosa | 14 |
| Ristorazione..... | 15 |
| Pulizia..... | 15 |
| Lavanderia e stireria..... | 15 |
| La Direzione della Struttura | 16 |
| I servizi amministrativi | 16 |
| Hall – Reception - Centralino | 16 |
| Televisione..... | 17 |
| SEZIONE III – STANDARD DI QUALITÀ | 17 |
| Politica della qualità | 17 |
| Somministrazione di questionari di customer satisfaction ospiti | 17 |
| SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI | 17 |
| L'ospite residente: informazioni, diritti e doveri | 17 |
| Meccanismi di tutela e verifica | 19 |
| SEZIONE V – NOTIZIE UTILI | 20 |
| Come raggiungere la Residenza..... | 20 |
| Orari..... | 21 |

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."

Emmaus S.p.a. ha pensato questo housing, in stretta collaborazione con il Comune di Stagno Lombardo e l'Azienda Sociale Cremonese, a favore di persone fragili prese in carico dai servizi sociali territoriali per molteplici motivi, legati alla ricerca di stabilità e protezione di cui la dimora è solo un'immagine e una parte. La casa, infatti, è anche e soprattutto relazione con sé e con il mondo, luogo intimo in cui può essere recuperata la capacità di sperare e di generare il futuro.

La progettualità ha l'intento di proporre alla cittadinanza nuovi servizi di residenzialità assistita e pubblica utilità, sfruttando sia la sinergia con i servizi proposti dalla adiacente RSA, sia le caratteristiche di "indipendenza" di tale area dell'immobile in termini di accessi/ingressi/uscite e percorsi.

Di seguito se ne presenta la carta dei servizi.

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 dell'Housing "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 dell'Housing, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, soggetto a rettifiche e modifiche derivate dalle segnalazioni dell'utenza o da innovazioni istituzionali.

EMMAUS S.p.A.
Il Presidente
Andrea Secondo

LINEE GUIDA

L'Housing rappresenta la risposta per persone in condizioni di:

- fragilità sociale, disagio, marginalità, per le quali la permanenza nella loro casa o nel nucleo familiare è temporaneamente o permanentemente impossibile o contrastante con il percorso individuale;
- assenza di adeguata rete di sostegno familiare e bisogno di servizi semplici a carattere alberghiero, alle quali proporre accessi individualizzati da parte di personale assistenziale o, su specifiche esigenze, infermieristico/riabilitativo/sanitario/di sostegno psicologico.

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 dell'ospite:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di accompagnare l'utente nel suo percorso, alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
- 2) **Stimolare l'ospite 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 e, se possibile, un pieno reintegro nella società esterna da cui proviene.
- 3) **Procedere attraverso Piani Educativi Individualizzati (P.E.I.),** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
- 4) **Considerare l'Housing 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:** l'ente gestore è in grado di offrire l'attivazione di più figure professionali nella presa in carico della persona fragile, andando a strutturare un'équipe multiprofessionale efficace sulla base delle caratteristiche individuali della persona accolta.

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 gli uffici amministrativi ed è affisso in bacheca.

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali

L'Housing Don Mori è un "housing sociale semi-protetto" in una struttura residenziale privata sita in un tranquillo paese della provincia di Cremona (Stagno Lombardo); è rivolto ad una ampia utenza, generalmente over 50, con difficoltà di autonomia sociale ed abitativa e/o portatrice di mancanza di autonomia facilmente gestibile in un contesto di coabitazione sociale assistito.

La proposta residenziale è intesa quale progettualità a tempo determinato (ipoteticamente con periodicità di 3-6-12 mesi), come struttura di transizione, principalmente rivolta ad enti quali i Comuni del territorio, la Azienda Sociale Cremonese e la rete del terzo settore.

È esclusa l'accoglienza di persone sole non autosufficienti necessitanti di assistenza sociosanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta sociosanitarie. È altresì esclusa l'accoglienza di persone con patologie psichiatriche e/o con manifestazioni comportamentali disturbanti o pericolose per sé o per gli altri.

Vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi, di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.
- Assistenziali di base, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana per le quali l'ospite necessita l'accompagnamento di un operatore;

Posta al Piano terra ed al primo ed ultimo piano di una palazzina attigua alla Residenza Sanitaria Assistenziale "Don Mori", la struttura dispone di 10 camere singole di varie metrature, ben arredate con finiture di pregio, tutte dotate di bagno privato e climatizzatore termoautonomo, ambienti accoglienti e luminosi, con ingresso affacciato su due ampi corridoi allestiti a spazio comune con divanetti e poltrone. 4 camere (con metrature oltre i 9 mq) possono essere al bisogno utilizzate come camere doppie con l'aggiunta di un letto, solo ed esclusivamente in caso di situazioni familiari e/o relazionali preesistenti all'accoglienza (es.: coppie, genitore/figlio, ...)

L'ingresso esclusivo alla palazzina è situato sulla strada principale del paese in Via Pagliari e si affaccia sul cortile interno che conduce in struttura. L'accesso agli alloggi è fruibile da un'ampia scala o attraverso un comodo ed ampio ascensore.

La struttura è organizzata su 2 piani così disposti:

Piano Terra – Ingresso, sala ricreativa, giardino, bagno comune

Piano 1° – Camere, Solarium, Tisaneria, Salottino

L'Housing Don Mori condivide con la RSA Don Mori alcuni servizi quali:

- Bagno assistito
- Cucina interna
- Lavanderia

- Giardino
- Palestra attrezzata
- Cappella
- Reception

È dotata, inoltre, dei seguenti impianti centralizzati:

- riscaldamento
- climatizzazione
- impianto di chiamata per assistenza

La sala da pranzo, con annesso piano di lavoro - cucina, è arredata accuratamente e dotata di tavoli a quattro posti.

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

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione della Struttura, effettuare visite guidate dell'Housing accompagnati dal Direttore stesso o dal Coordinatore Organizzativo 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, il Coordinatore organizzativo 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.

La Direzione, il Coordinatore organizzativo e gli Uffici Amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe dell'Housing che ne verifica l'appropriatezza e la compatibilità ambientale. In caso di futuro ingresso di un ospite le domande di ricovero saranno selezionate dalla lista d'attesa interna, sulla base dell'incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sociali dell'ospite stesso.

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" dell'Housing;
- all'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il 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 l'accoglienza ha avuto termine, salvo situazione di morosità; il deposito cauzionale non si applica in caso di pagamento anticipato e per contratti non superiori a 60 gg o in caso di impegno di spesa a totale carico del Comune di Residenza dell'Ospite;
- all'atto della sottoscrizione del contratto verrà inoltre richiesto il versamento una tantum di €25,00 per il servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento personali dell'ospite.

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

- Autocertificazione di Residenza (prodotta a cura della Direzione).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale e Tessera Sanitaria(fotocopia).
- Recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti.
- Eventuale documentazione sanitaria rilevante e indicazione del MMG e dei referenti dei servizi sociali con i relativi contatti

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe dell'Housing 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.

Ingresso in struttura

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

Il personale dell'Housing 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 ferialo da lunedì a venerdì, preferibilmente tra le 9.00 e le 10.30 oppure tra le 14.00 e le 15.30.

La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

Di concerto con l'eventuale ente inviante (generalmente l'Assistente Sociale del territorio o il MMG), si promuoverà agli utenti la definizione del setting sociale/assistenziale più opportuno ed appropriato.

Al suo arrivo l'ospite, con i suoi familiari, viene accolto dal Direttore della Residenza e/o il Coordinatore organizzativo e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

Una volta accompagnato presso la sua camera l'operatore 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. In questa fase l'operatore rileverà dall'ospite e/o suo caregiver la necessità di attuare diete speciali se necessario.

Nei primi giorni l'educatore completerà la cartella sociale con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il PEI-Progetto Educativo Individualizzato.

Il PEI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo Ospite dell'Housing e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti della persona.

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 struttura e pone attenzione a che famigliarizzi con gli ambienti 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. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

Giornata tipo

L’Ospite dell’Housing vive il suo spazio con totale autonomia oraria. Di seguito si indicherà un orario di massima della giornata a titolo meramente esemplificativo:

| | |
|---------------|---|
| 07.00 - 09.30 | Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona. |
| 08.30 - 09.30 | Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione in camera. |
| 09.30 - 12.00 | Gli Utenti potranno essere coinvolti in attività di animazione, socializzazione.. |
| Dalle 12.00 | Pranzo. |
| 12.00 - 13.00 | Pranzo. |
| 13.00 - 16.00 | Gli Utenti rispetteranno gli orari di silenzio nel rispetto di coloro che desiderano riposare dopo pranzo. |
| Ore 16.00 | Merenda. |
| 16.00 - 18.00 | Gli Utenti potranno essere coinvolti in attività di animazione, socializzazione. |
| Dalle 18.30 | Preparazione e distribuzione della cena. |
| Dalle 20.00 | Gli Utenti rispetteranno gli orari di silenzio. |

L'équipe

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

- Assistente formato (ASA/OSS)
- Educatore Professionale/Animatore

In caso di necessità potranno essere attivati percorsi in collaborazione con le seguenti figure professionali:

- Infermiere
- Fisioterapista
- Psicologo
- Assistente Sociale
- Fisiatra

In struttura sono presenti anche altre figure che garantiscono un servizio ottimale:

Servizi Alberghieri e di Supporto:

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

Uffici Amministrativi:

- coordinatore organizzativo
- ufficio personale
- ufficio amministrativo
- ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico

Il personale

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

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.

SEZIONE II – I SERVIZI OFFERTI

Composizione del personale

La presenza fisica minima settimanale per ogni ospite sarà così definita:

- Assistente Formato (ASA/OSS/OTA): 25 minuti al giorno ospite;
- Animatore Sociale/Educatore Professionale/Altro assimilabile: 40 minuti settimana ospite;
- Reperibilità di un operatore 24h/die.

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, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

Supporto, al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo;
Taglio delle unghie (mani e piedi) in caso di necessità.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti, nella sala da pranzo e/o nella propria camera.

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.

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 Utenti 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 l'Housing 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, l'Housing si pone i seguenti obiettivi:

1° Obiettivo: consiste nel rendere l'Housing "a misura di Ospite", che deve potersi sentire come a casa propria e 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 camera, passando dai corridoi, fino ad arrivare al soggiorno.

2° Obiettivo: consiste nel rendere l’Housing “aperto 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.

3° Obiettivo: consiste nell’accompagnare la persona adulta nel percorso di accoglienza ed integrazione nell’housing e nel rapporto con il servizio sociale inviante, attore fondamentale nel garantire il legame con il passato ed il raggiungimento degli obiettivi del PEI.

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 allo stesso tempo 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

Tutte le attività sopra descritte potranno essere realizzate in collaborazione con gli Ospiti della RSA attigua.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica può essere attivata agevolmente, anche in caso di situazioni di emergenza o per eventuale supporto nella gestione delle terapie, anche grazie alla partnership con la vicina RSA.

Assistenza riabilitativa

Le prestazioni riabilitative, escluse dalla retta di base, potranno essere attivate su richiesta dell'Ospite per percorsi di mantenimento e/o di recupero da situazioni di dolore.

Assistenza medica

Il servizio viene garantito dal MMG di ogni singolo Ospite. All'interno della stessa palazzina in cui insiste l'Housing, è presente lo studio del MMG di Stagno Lombardo che potrà, eventualmente, essere scelto dall'Ospite quale suo medico.

Servizio di podologia/pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

Presso la struttura è attivo il servizio di pedicure estetica, pedicure curativa e manicure curativa/estetica. Il servizio, a pagamento, può essere richiesto al personale degli Uffici Amministrativi.

Servizio di barbiere-parrucchiere

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere. Il servizio, a pagamento, può essere richiesto al personale degli Uffici Amministrativi.

Assistenza religiosa

Nella cappella interna della RSA Don Mori è custodito il Simulacro di Maria Bambina la cui devozione è molto diffusa e sentita dalle persone del paese.

In tale cappella, settimanalmente (di solito il lunedì pomeriggio) e in particolari ricorrenze/festività/tempi liturgici forti si celebra la S. Messa, 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 vicina RSA Don Mori.

I menù, 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.

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

La cura della stanza è a carico dell'Ospite: una volta a settimana il personale dell'Housing provvede all'igiene profonda delle camere.

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

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 cambio della biancheria piana (asciugamani e biancheria da letto) viene garantito almeno una volta a settimana ed è incluso nella retta.

Per gli indumenti personali, il servizio prevede la messa a disposizione gratuita di una lavatrice nei locali siti al piano terra dell'housing. Su richiesta può essere attivato il servizio quotidiano di lavanderia anche per i capi personali al costo indicato nel tariffario. Tale servizio è eseguito dal personale specializzato della RSA Don Mori. Nei locali lavanderia della vicina RSA, durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata dal nome dell'Ospite in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio.

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, in stretta collaborazione con il Coordinatore Organizzativo della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfazione del residente, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati;
- 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, condivisa con la RSA Don Mori, è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica 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.

L'Housing ha a disposizione 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 nella RSA. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla struttura.

Televisione

Nella sala soggiorno ed in ogni camera dell'Housing sono presenti televisori a disposizione dei residenti.

SEZIONE III – STANDARD DI QUALITÀ

Politica della qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale dell'Housing 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

Sarà disponibile per gli Ospiti un questionario di soddisfazione. Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Direttore di verificare la qualità percepita dagli Ospiti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui gli 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 gli Ospiti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con gli Ospiti durante la sua attuazione.

SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI

L'ospite residente: informazioni, diritti e doveri

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

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'Ospite dell'Housing a cui va riconosciuto il diritto di vivere l'esperienza di convivenza 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 e degli amici

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.

Il fumo

All'interno dell'Housing, 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

L'Housing garantisce supporto ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dall'Housing, possibilmente previo avviso al personale.

Recesso/risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente Gestore dell'Housing e l'Ospite è a tempo determinato, per il tempo concordato tra le parti. In caso di interessamento dei Servizi Sociali e dell'eventuale presa in carica da parte degli stessi, il percorso sarà concordato con l'Assistente Sociale di riferimento ed il Comune di residenza.

- 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 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare l'Housing. 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.
- 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 dell'Housing e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria. 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, da Azienda Sociale Cremonese e dall'ATS.
- 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 l'Housing 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 dall’Azienda Sociale Cremonese, 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.

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 pervenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura. L’urna è presente alla reception della RSA Don Mori.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la reception della RSA Don Mori e/o al personale Assistenziale dell’Housing.

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’Ospitee/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

L’Housing 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 al Direttore, al Coordinatore organizzativo, agli Uffici Amministrativi o, in forma anonima, nell’urna dei consigli.

Funzioni

La Direzione 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 la Direzione 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.

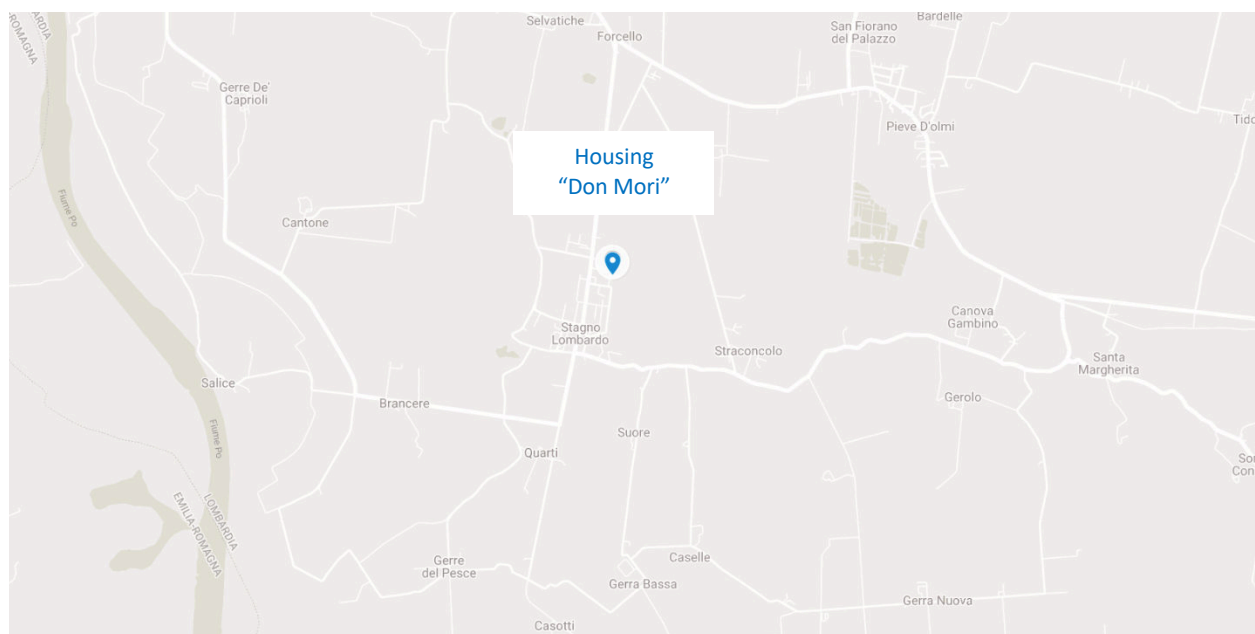
Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con il Direttore e/o il Coordinatore organizzativo
- 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



L'Housing "Don Mori" si trova in Via Giacomo Pagliari 2, 26049 Stagno Lombardo (CR)

Tel: 0372 570 27 - Fax: 0372 575 90

e-mail: officinasalute.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 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

| | 1 SETTIMANA | | 2 SETTIMANA | |
|------------|--|--|---|---|
| | PRANZO | CENA | PRANZO | CENA |
| LUN | PASTA AL POMODORO STUFATO DI POLLO* VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | PASSATO* CON RISO TALEGGIO O FORMAGGIO FRESCO VERDURA COTTA* | PASTA ALL'ORTOLANA TACCHINO* AL FORNO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRONE CON RISO FRITTATA VERDURA COTTA* |
| MAR | RISOTTO CON CRESCENZA E CAROTE POLPETTINE ALLA PIZZAIOLA* VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRINA PIZZA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* | TORTELLI DI RICOTTA* POLPETTE* IN UMIDO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | PASSATO CON PASTA CRESCENZA VERDURA COTTA* |
| MER | POLENTA RAGÙ* VERDURA CRUDA PURÈ | CREMA DI LEGUMI CON CROSTINI CRESCENZA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* | PASTA AL RAGÙ LONZA* AL FORNO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRINA PIZZA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* |
| GIO | PASTA AI FUNGHI* CANNOLI GRATINATI VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | VELLUTATA* CON RISO FRITTATA VERDURA COTTA* | POLENTA SPEZATINO DI VITELLO VERDURA CRUDA PURÈ | PASSATO DI VERDURE* CON RISO SPECK COTTO O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* |
| VEN | GNOCCHI ALLA ROMANA* MERLUZZO* DORATO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO DI VERDURE* CON PASTA ZOLA O FORMAGGIO FRESCO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTA AL TONNO PESCE* ALLA MEDITERRANEA VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | CREMA DI CAROTE* CON CROSTINI TALEGGIO O FORMAGGIO TENERO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |
| SAB | PASTA CON SALSICCIA SCALOPPINE AL LIMONE VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO DI VERDURA* CON PASTINA MORTADELLA VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTA ALLA PUTTANESCA ARROTOLATO DI TACCHINO ARROSTO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO DI VERDURA * CON PASTINA TONNO / PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |
| DOM | TORTELLINI IN BRODO BOLLITO DI MANZO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* DOLCE / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTINA IN BRODO POLENTA E GORGONZOLA PURÈ FRUTTA COTTA / FRESCA / POLPA DI FRUTTA | TAGLIATELLE AL RAGÙ POLLO AL FORNO VERDURA COTTA* VERDURA CRUDA DOLCE / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTINA IN BRODO POLENTA E GORGONZOLA PURÈ FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |

A pranzo su richiesta tutti i giorni pastina in brodo/riso bollito

*Il prodotto può essere congelato / surgelato

| | 3 SETTIMANA | | 4 SETTIMANA | |
|------------|--|---|---|---|
| | PRANZO | CENA | PRANZO | CENA |
| LUN | PASTA AL POMODORO E BASILICO ARISTA* AGLI AROMI VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRONE* CON PASTA CRESCENZA VERDURA COTTA* | RISOTTO CON SPINACI PETTO DI POLLO* AL LIMONE VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | CREMA DI LEGUMI CON CROSTINI CRESCENZA O TALEGGIO VERDURA COTTA* |
| MAR | GNOCCHI AL RAGÙ SCALOPPA DI POLLO* AI FUNGHI VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | CREMA DI PATATE* CON CROSTINI MORTADELLA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* | POLENTA SALAMINO* IN UMIDO VERDURA CRUDA PURÈ | PASSATO DI VERDURE* CON RISO FRITTATA VERDURA COTTA* |
| MER | PASTA ALL'AMATRICIANA ARROTOLATO DI TACCHINO ARROSTO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | RISO N BRODO FRITTATA VERDURA COTTA* | PASTA ALLA PIZZAIOLA TACCHINO* AL FORNO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRINA PIZZA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* |
| GIO | RISOTTO ALLA ZUCCA POLLO* SENZA OSSO IN UMIDO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | MINISTRINA PIZZA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* | PASTA AL POMODORO POLPETTINE* AI FUNGHI VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* | CREMA DI VERDURE* CON RISO MORTADELLA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* |
| VEN | TORTELLI DI RICOTTA* PLATESSA* DORATA VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO* DI VERDURA CON PASTA SPECK COTTO O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTA AL TONNO PESCE DORATO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | MINISTRONE* CON PASTA FORMAGGIO TENERO O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |
| SAB | TAGLIATELLE AL RAGÙ POLLO AL FORNO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO* DI VERDURA CON PASTA MORTADELLA O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | MINISTRONE* CON RISO FRITTATA VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASSATO DI VERDURE* CON RISO TONNO O PROSCIUTTO COTTO VERDURA COTTA* FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |
| DOM | GNOCCHI* ALLA SORRENTINA LONZA AL LATTE VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* DOLCE / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTINA IN BRODO POLENTA E GORGONZOLA PURÈ FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | CREPPELLE RICOTTA E SPINACI* ARISTA AL FORNO VERDURA CRUDA VERDURA COTTA* DOLCE / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA | PASTINA IN BRODO POLENTA E GORGONZOLA PURÈ FRUTTA COTTA / FRUTTA FRESCA / POLPA DI FRUTTA |

A pranzo su richiesta tutti i giorni pastina in brodo/riso bollito

*Il prodotto può essere congelato / surgelato

COMUNICAZIONE

PROC.8/3.0
PAG. 1/1

RESIDENZA

Housing Don Mori - Largo Mori, 1 – 26049 – Stagno Lombardo (CR)

DESTINATARI DIREZIONE

Io sottoscritto

Delegato/parente dell'ospite

Inoltre alla Direzione della Residenza le seguenti osservazioni o suggerimenti:

Data di compilazione

Firma

TARIFFARIO

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

€ 40,00 (quaranta/00), per degenza in camera singola standard;

€ 45,00 (quarantacinque/00), per degenza in camera singola élite.

€ 35,00 (trentacinque/00), per degenza in camera doppia élite (solo ed esclusivamente in caso di situazioni familiari e/o relazionali preesistenti all'accoglienza).

Per contratti sino a 60 gg il pagamento dovrà essere eseguito prima dell'ingresso dell'Ospite.

In caso di contratti oltre i 60 il pagamento della retta mensile avverrà tramite Rimessa Bancaria (Ri.Ba) nei tempi gestiti da Emmaus S.p.A., ovvero tramite bonifico bancario a favore di "Emmaus S.p.A." entro il giorno 5 del mese di fatturazione. 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 valore pari a € 1000,00 (mille) che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui l'accoglienza ha avuto termine, salvo situazione di morosità; il deposito cauzionale non si applica in caso di pagamento anticipato e per contratti non superiori a 60 gg o in caso di impegno di spesa a totale carico del Comune di Residenza dell'Ospite. All'atto della sottoscrizione del contratto verrà inoltre richiesto il versamento una tantum di € 25,00 per il servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento personali dell'ospite, nel caso venga attivato il servizio di lavanderia interna dei capi personali.

Servizi compresi nella retta:

I servizi Sociali e Assistenziali

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

- Assistenza di base
- Animazione

Servizi di supporto alla persona

- Assistenza religiosa
- Servizi amministrativi

Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù dell'Housing
- Lavatrice a disposizione dell'ospite
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi

- Hall – reception- centralino
- Televisori nel soggiorno e nelle camere con relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

Servizi non compresi nella retta:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza riabilitativa
- Servizio di barbiere e parrucchiere (shampoo, taglio e piega, permanente, ...)
- Servizio di manicure e pedicure estetica e/o curativa
- Lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale).
- Lavanderia e stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari;
- Trasporti sociali;
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari;
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack area RSA (è possibile richiedere la “chiavetta accumula credito” previo versamento di una cauzione di € 5,00);
- I pasti consumati dai visitatori;
- Visite specialistiche;
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno;
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell’art. 5 del “Contratto d’Ingresso ed Ospitalità”.

I prezzi dei servizi a pagamento forniti nell’Housing sono i seguenti:

- Parrucchiere: vedi listino prezzi esposto
- Pasto visitatori: menu ordinari € 13,63
- Lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale). € 2,00 + iva al giorno
- Servizi di manicure, pedicure, podologia: vedi listino prezzi esposto
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno: €5,00
- Servizio di accompagnamento alle visite da parte degli operatori: €25,00 all’ora

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