

CARTA DEI SERVIZI

**RESIDENZA
SANITARIO ASSISTENZIALE**



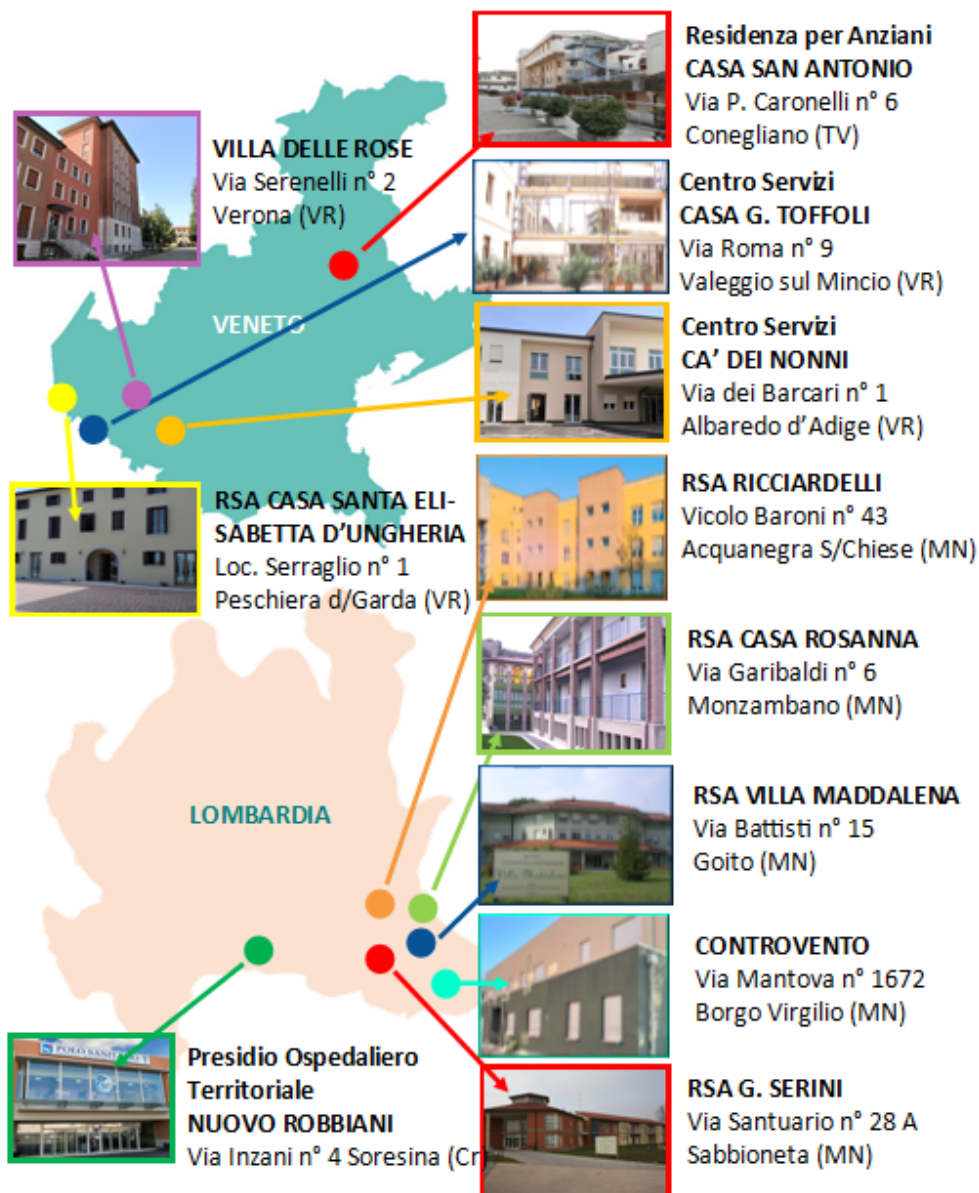
**Casa Albergo
A. Ricciardelli**



CSA

**COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI**

STRUTTURE SANITARIE IN GESTIONE C.S.A.



Gentile Ospite,

Nel ringraziarLa per aver scelto Casa Albergo A. Ricciardelli, Le portiamo un cordiale benvenuto nella nostra Struttura dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La presente Carta dei Servizi illustra il metodo di lavoro da noi adottato e rappresenta uno strumento agevole per consentirLe una chiara e precisa conoscenza di:

- a) Servizi disponibili presso la Residenza Sanitario Assistenziale A. Ricciardelli;
- b) Diritti dell'Ospite;
- c) Standard di Qualità garantiti in Struttura.

La Carta dei Servizi, oltre a manifestare l'impegno di Casa Albergo A. Ricciardelli per promuovere e garantire la qualità del servizio, è altresì un'opportunità di recepimento delle esigenze degli Ospiti.

Attraverso la Carta dei Servizi, Casa Albergo A. Ricciardelli rende sempre più chiaro e comune il proprio messaggio e la propria attività a favore delle persone anziane.

La Direzione

Indice

Presentazione

Impegni e Programmi	07
Struttura Organizzativa	08
Informazioni Utili	09

Accettazione e Prestazioni

Servizio Residenziale	11
Accettazione	13
Criteri di Ammissione	14
Tipologia delle Prestazioni	14
Servizio Sanitario-Assistenziale.....	14
Riconoscimento Operatori	16
Giornata Tipo dell'Ospite	16

Altri Servizi e Informazioni Utili

Servizi Accessori	19
Dimissioni	24
L'Ospite e i suoi Diritti	24
Costo della Retta	25

Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità	27
Meccanismi di Tutela e Verifica	29
Figure Responsabili	32

Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana	35
B) Modulo per Segnalazione	40
C) Questionario di Soddisfazione	41
D) Regolamento	43

Presentazione

Fu grazie a un lascito testamentario della Signora Angiola Ricciardelli vedova Tobia, che, verso la prima metà degli anni settanta, il pensiero di costruire una casa-albergo assunse concretezza, essendo l'Ente locale costretto dai tempi ristretti dettati dalla disposizione testamentaria, disposizione che, in mancanza della realizzazione dell'opera, avrebbe dirottato i cospicui fondi verso un Istituto di beneficenza milanese.

La RSA è gestita da CSA, iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali di tipo "A" e costituita da oltre 1000 Soci Lavoratori che operano nelle province di Mantova, Cremona e Verona nei settori Sociale, Assistenziale, Sanitario ed Educativo.

Impegni e Programmi

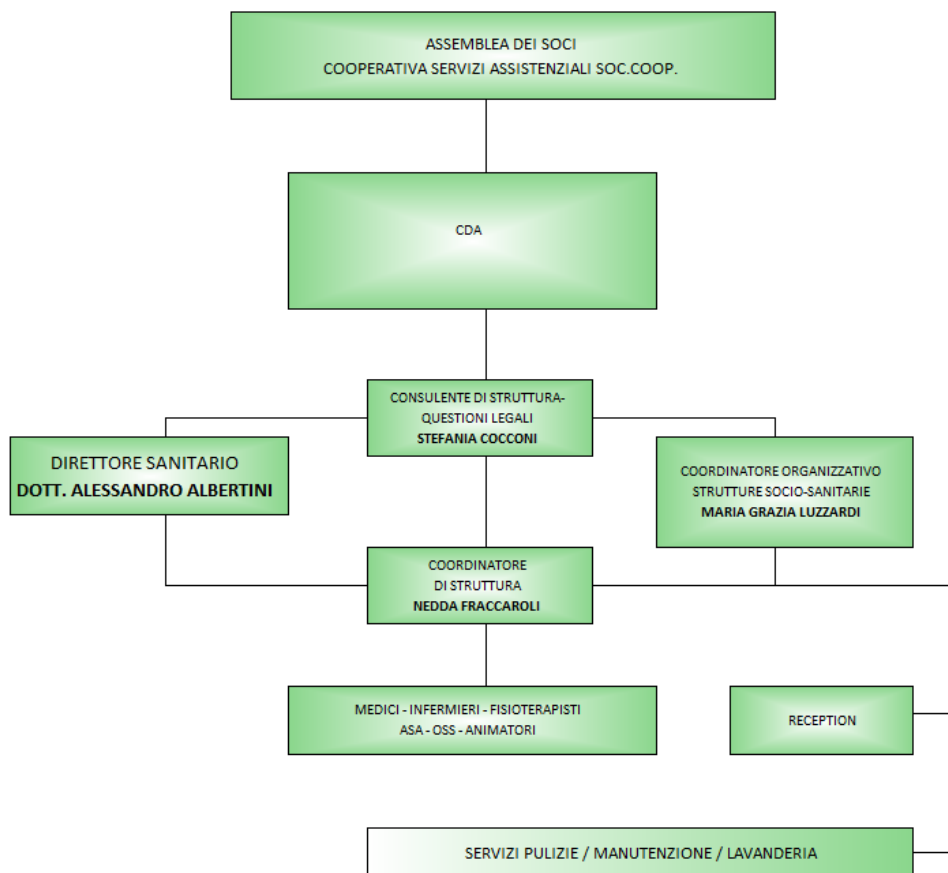
Con la Carta dei Servizi Casa Albergo A. Ricciardelli dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con gli Ospiti e i cittadini e come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse. Il Cittadino-Ospite viene messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Obiettivo primario di Casa Albergo A. Ricciardelli è quello di creare e mantenere attività e servizi integrati, finalizzati agli scopi e alle strategie definite dal Consiglio di Amministrazione di C.S.A. – Cooperativa Servizi Assistenziali nel rispetto del **Codice Etico Aziendale**. In particolare, tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai bisogni specifici ed esclusivi degli Ospiti, utilizzando e perfezionando Piani Individualizzati mirati;
- fornire agli Ospiti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- dare informazioni chiare ed esaurienti agli Ospiti, ai familiari e ai cittadini sulla Struttura, sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione;
- garantire una formazione adeguata a tutto il personale;

- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, sensibilizzando gli addetti sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale;
- promuovere la cultura della qualità totale tra i propri Soci erogatori dei servizi.

Struttura Organizzativa



Informazioni Utili

Chi desidera essere ospitato dalla Struttura o far ospitare un proprio parente, può recarsi previo appuntamento con il Direttore o un suo delegato, che gli consentirà di effettuare una visita guidata all'interno della Struttura per vedere di persona i servizi offerti, il personale e l'ambiente.

Per informazioni di qualsiasi genere in relazione a Casa Albergo A. Ricciardelli è possibile rivolgersi agli Uffici Amministrativi della Struttura, in Vicolo Baroni 43 a Acquanegra Sul Chiese (MN) tramite:

TELEFONO: **0376/727220**

E-MAIL: ricciardelli@csa-coop.it

Oppure, è possibile contattare gli Uffici della Sede di C.S.A.:

TELEFONO: **0376/285611**

E-MAIL: csacoop@csa-coop.it

SITO INTERNET: www.csa-coop.it



Accettazione e Prestazioni

Servizio Residenziale

Casa Albergo A. Ricciardelli offre **45 posti letto accreditati e a contratto** con la Regione Lombardia per Ospiti non autosufficienti.

Ogni stanza è arredata con 2 letti, 2 comodini, 2 armadi con doppio comparto stagionale, un tavolino, 2 poltroncine, ed è dotata di bagno. Ogni letto è elettrico o idraulico e può essere regolato in altezza e su tre snodi; inoltre per migliorare le condizioni di degenza è dotato di materasso antidecubito in polimero ad alta flessibilità.

Ogni stanza è dotata di termostato per la regolazione della temperatura interna in base alle singole esigenze degli Ospiti, nonché di aria condizionata.

L'aria forzata, fresca d'estate e tiepida d'inverno, permette un continuo ricambio evitando il rilascio di odori stagnanti.

In ogni stanza sono presenti il televisore, 2 prese telefoniche, un testaletto con gas medicali, campanelli di chiamata, illuminazione a soffitto e verso il basso per la lettura.





Accettazione

Per accedere al ricovero presso Casa Albergo A. Ricciardelli è necessario inoltrare domanda direttamente presso la reception della Struttura. La domanda può essere trasmessa anche dal Medico Curante e dal Medico del Presidio Ospedaliero rispettivamente per i soggetti a domicilio e per quelli ricoverati. La documentazione sanitaria presentata viene valutata dal Medico di Struttura che ne attesta i requisiti per l'ingresso come da protocollo interno.

Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Quando l'Ospite entra a Casa Albergo A. Ricciardelli deve consegnare agli uffici dell'Amministrazione, per la compilazione della SCHEDA ANAGRAFICA:

- fotocopia carta d'identità e fotocopia del codice fiscale;
- copia del verbale di invalidità;
- certificato di residenza;
- dichiarazione di impegno al pagamento della retta;
- documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali nel rispetto del D.lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679;
- versamento pari ad una mensilità anticipata.
- Contratto d'Ingresso sottoscritto

Per la compilazione della CARTELLA CLINICA:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- Scheda JCI compilata dal medico di base o dalla struttura che dimette il paziente;
- esami diagnostici effettuati;
- vecchie cartelle cliniche;
- elenco farmaci di cui si sta facendo uso redatto dal MMG.

La documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta, vengono archiviate c/o Uffici Amministrativi per la durata del soggiorno.

Corredo

Al momento dell'ingresso a Casa Albergo A. Ricciardelli viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato il corredo che deve possedere (abiti e maglieria intima) e che verrà contrassegnato con il suo numero di codice.

Criteri di Ammissione

Il criterio principale di inserimento in Struttura adottato è l'ordine cronologico di compilazione della domanda di ammissione.

Tipologia delle Prestazioni

A Casa Albergo A. Ricciardelli si persegue l'obiettivo di realizzare, per ogni Ospite, l'ottimale mantenimento di uno stato di benessere psicofisico. Dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite, viene predisposto, da parte di un'Equipe di Operatori con specifiche professionalità, un programma di assistenza personalizzato, prendendo in considerazione tutti i suoi bisogni. Tale programma, con idonei strumenti e metodologie, è suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

Servizio Sanitario-Assistenziale

Assistenza medica

Presso Casa Albergo A. Ricciardelli sono presenti due Medici, di cui uno ricopre il ruolo di Direttore Sanitario, i quali in base agli orari definiti dagli standard regionali soddisfano le esigenze della Residenza Sanitario Assistenziale.

L'assistenza medica notturna è garantita dalla reperibilità di un ulteriore medico.

Il Direttore Sanitario fornisce i chiarimenti necessari sia al diretto interessato che ai suoi familiari, nel rispetto della riservatezza e tutela dei dati personali.

Egli riceve i familiari degli Ospiti il mercoledì sia telefonicamente che di persona su appuntamento.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica viene garantita dagli Infermieri i quali provvedono,

coerentemente con le disposizioni del Direttore Sanitario, a garantire le seguenti prestazioni:

- stesura di un Piano Assistenziale;
- rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite;
- esecuzione di esami strumentali;
- somministrazione della terapia;
- medicazioni e riattivazione della funzionalità dell'Ospite;
- sovrintendenza all'attività degli Operatori Socio-Sanitari.

Il Coordinatore di Struttura coordina gli infermieri e tutto il personale socio-assistenziale presente in Struttura.

Casa Albergo A. Ricciardelli garantisce il servizio infermieristico per 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana.

Assistenza medica specialistica

Qualora l'Ospite manifesti l'esigenza di eseguire visite specialistiche, la richiesta viene fatta pervenire all'ASL che ne attiverà la prestazione domiciliare. Se necessitano analisi particolari o ricoveri ospedalieri, il personale di Casa Albergo A. Ricciardelli si rivolge agli Ospedali del territorio. Nel caso in cui si debba utilizzare un'ambulanza, ci si avvale del servizio pubblico a ciò preposto. In caso di trasporti urgenti ci si avvale del servizio 118. Il servizio di trasporto e le visite specialistiche sono a carico dell'Utente.

Assistenza alla persona

Gli Operatori Socio-Assistenziali garantiscono:

- l'igiene personale di ogni Ospite a seconda delle sue necessità;
- la mobilitazione e l'allettamento quotidiano;
- la distribuzione dei pasti;
- La riattivazione funzionale in collaborazione con l'Infermiere.

Animazione

Il servizio di animazione propone attività nei singoli reparti, dalla lettura commentata del quotidiano locale, alle proposte ludiche quali il Memory, il Gioco da Tavolo, i cruciverba, i rebus, la ricostruzione dei proverbi,

indovinelli, e tanto altro.

Gli obiettivi perseguiti sono quelli di mantenere attivi negli Ospiti il senso del tempo e dello spazio, nonché l'attaccamento alla vita, ma anche, più specificatamente, quello di preservare e/o potenziare le capacità cognitive, gli interessi personali, migliorare il tono dell'umore. È attivo, inoltre, un progetto di intervento specifico per pazienti affetti da Alzheimer e altre demenze. Per gli Ospiti con deterioramento cognitivo di grado lieve e moderato sono previsti laboratori di stimolazione cognitiva.

Servizio di Fisioterapia/Fisiochinesiterapia

Casa Albergo A. Ricciardelli offre agli Ospiti il servizio gratuito di fisioterapia in base alle prescrizioni del Direttore Sanitario provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Riconoscimento Operatori

Gli Operatori addetti all'assistenza indossano casacca azzurra e calzoncini bianchi. Il Personale medico, infermieristico, fisioterapico e addetto all'animazione indossano il completo bianco. Tutte le divise riportano in modo visibile il marchio CSA. Inoltre tutto il Personale operante a qualsiasi titolo presso la Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile all'Ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome e cognome, qualifica professionale.

Giornata Tipo dell'Ospite

Alle ore **6.00** inizia la giornata dell'Ospite:

- gli Operatori Socio Assistenziali procedono all'igiene personale ed al cambio della biancheria;
- rario colazione dalle 7.30;
- gli Infermieri somministrano la terapia, provvedono ad eventuali prelievi ematici ed alle medicazioni.

Alle ore **8.00** viene distribuita la colazione con possibilità di scegliere se consumarla in stanza oppure in sala da pranzo. Chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di: animazione, fisioterapia attiva, fisiochinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie. Il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

Il pranzo viene distribuito dalle ore **11.30**.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenersi negli spazi comuni per letture, incontri, ecc.. È possibile, inoltre, usufruire di apposite salette dotate di televisore, per la visione collettiva.

Nel frattempo viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio degli effetti personali, degli ausili per incontinenza, la distribuzione di bevande per i non autosufficienti.

A partire dalle ore **14.30**, proseguono anche le attività di fisioterapia, fisiochinesiterapia e animazione.

Dalle ore **18.00** avviene la distribuzione della cena. Il menù prevede sempre la possibilità di scelta. Prima della cena gli infermieri provvedono alla distribuzione della terapia serale.

Al termine del pasto gli operatori dispongono gli Ospiti per la notte.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono assistiti dal personale infermieristico ed ausiliario di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

In caso di urgenze cliniche è previsto il servizio di reperibilità medica.

Altri Servizi e Informazioni Utili

Servizi Accessori

Servizio Alberghiero

Il servizio di cucina, affidato a Cooperativa Sociale Sant'Anselmo, garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti.

Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei Nuclei al momento dei pasti, di mantenerli e di conservarli alle giuste temperature (tutta la catena di preparazione e di distribuzione è garantita dalle norme HACCP).

Il servizio mensa prevede la preparazione e la somministrazione di:

- Colazione dalle ore 7.30 alle 9.00;
- Pranzo dalle ore 11.30 alle 13.00;
- Cena dalle ore 18.00 alle 19.30;
- Distribuzione di bevande calde (the, camomilla, ecc) e fredde (acqua, succo di frutta) merende e spuntini (brioche, biscotti, yogurt, gelati, the, ecc) alle ore 10.00, 16.00 e 21.00.

La somministrazione dei pasti agli Ospiti meno gravi viene effettuata nelle luminose sale da pranzo posizionate presso i nuclei.

Per gli Ospiti allettati, per quelli impossibilitati a raggiungere la sala da pranzo, o per quelli che lo desiderano, tale servizio viene svolto nella loro stanza.

Menù

Presso Casa Albergo A. Ricciardelli sono presenti menù programmati che vengono variati sulla base delle forniture stagionali, cercando di: mantenere il rispetto della "storia" alimentare; mantenere il ricordo dei sapori e il gusto dell'Ospite; festeggiare determinate ricorrenze; rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti; garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP, che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi

e di controllare i punti critici durante la preparazione delle pietanze.

Casa Albergo A. Ricciardelli si impegna ad offrire giornalmente una scelta di menù che comprende:

Colazione

Latte parzialmente scremato, caffè, caffè d'orzo, the, marmellata, miele, burro, fette biscottate, biscotti.

Pranzo e cena

Il menù, compatibilmente con la dieta personalizzata che ogni Ospite segue, prevede:

- Primo piatto (con alternativa pasta/riso all'olio o al pomodoro),
- Secondo piatto,
- Contorno,
- Frutta,
- Caffè,
- Dolce (nei giorni festivi).

Sono previsti due menù: uno invernale ed uno per la stagione estiva. Ogni menù ruota su quattro settimane.

Per gli Ospiti che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato.

Il menù è proposto dalla Biologa Nutrizionista di Cooperativa Sociale Sant'Anselmo, la quale può essere interpellata periodicamente o in caso di particolari esigenze nutrizionali.

Nella pagina seguente viene proposto un esempio di menù estivo.

PRANZO	PRIMA SETTIMANA						
	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	ENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMO	Pasta al pomodoro (1,6,9,10)	Pasta in bianco(1,6,10)	Pasta al sugo(1,6,9,10)	Risotto ai funghi (7)	Spaghetti al pomodoro (1,6,9,10)	Pasta al sugo verde (1,6,7,10)	Agnoli panna e prosciutto o in brodo (1,3,6,7,9,10)
SECONDO	Scaloppina di pollo al marsala (1,6,,10,12)	Polpette di cannellini (1,3,6,7,10)	Cotoletta di tacchino (1,3,6,10)	Pollo arrosto in insalata (9)	Bastoncini/Polpette di pesce (1,3,6,7,10)	Frittata (3,7)	Arrosto di tacchino
CONTORNO	Zucchine gratinate (1,6,10)	Finocchi gratinati(1,6,10)	Insalata mista	Peperonata	Patate trifolate	Carciofi	Fagiolini
FRUTTA	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

CENA	PRIMA SETTIMANA						
	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	ENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMO	Minestrina(1,6,9,10)	Minestrone (9)	Passato di verdura (9)	Minestrone (9)	Minestrina(1,6,9,10)	Pasta e ceci (1,6,10)	Minestrina(1,6,9,10)
SECONDO	Affettato	Sformato di patate/ formaggio (1,3,6,7,10)	Formaggi misti(7)	Uova strapazzate(3,7)	Manzo affumicato con salsa verde	Sgombro(4)	Pizza(1,6,7,9,10)
CONTORNO	Spinaci	Insalata	Fagioli in umido (9)	Zucchine gratinate(1,6,10)	Carote	Rape rosse	Insalata e pomodori
FRUTTA	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

SOSTANZE O PRODOTTI CHE PROVOCANO ALLERGIE O INTOLLERANZE

1. Cereali contaminati glutine, cioè: grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro ceppi ibridati e prodotti derivati; 2. Crostacei e prodotti a base di crostacei; 3. Uova e prodotti a base di uova; 4. Pesce e prodotti a base di pesce; Arachidi e prodotti a base di arachidi; 5. Soia e prodotti a base di soia; 7. Latte e prodotti a base di latte; 8. Frutta a guscio, vale a dire: mandorle (Amygdalus communis L.), noccioline (Corylus avellana), noci (Juglans regia), noci di acagiù (Anacardium occidentale), noci di pecan (Carya illinoensis (Wangenh.) K. Koch), noci del Brasile (Bertholletia excelsa), pistacchi (Pistacia vera), noci macadamia o noci del Queensland (Macadamia ternstroemia) e i loro prodotti; 9. Sedano e prodotti a base di sedano; 10. Sempino e prodotti a base di sempino; 11. Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo; 12. Andiride solforosa e solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg13. Lupini e prodotti a base di lupini; 14. Molluschi e prodotti a base di molluschi.

Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e stireria di Casa Albergo A. Ricciardelli è garantito a tutti gli Ospiti con costo relativo già compreso nella retta di degenza. Gli Ospiti in ogni momento possono consegnare la biancheria e gli indumenti sporchi per il lavaggio.

Il lavaggio della biancheria e degli indumenti viene fatto in acqua; la successiva asciugatura viene fatta in apposito essiccatoio ad aria. Gli indumenti e la biancheria, dopo essere stati lavati e stirati, se necessario vengono rammendati e consegnati agli Ospiti nelle loro stanze entro le 48 ore successive alla consegna. L'eventuale lavaggio a secco di capi delicati è demandato ad una apposita lavanderia esterna, il cui relativo onere è a carico dell'Ospite.

Al momento della conferma dell'ingresso viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari (corredo d'ingresso). Prima che l'Ospite prenda possesso della propria stanza, il corredo viene portato in lavanderia, tutti i capi che lo compongono vengono contati ed etichettati.

Assistenza spirituale

Il servizio religioso cattolico presso Casa Albergo A. Ricciardelli è offerto e gestito dalla Parrocchia di Acquanegra sul Chiese. Le attività avvengono nella Cappella situata al piano terra. La Cappella rimane sempre aperta e gli Ospiti possono accedervi in ogni momento. L'attività religiosa è aperta anche alla popolazione del Paese e si manifesta come segue:

- distribuzione dei Sacramenti: Eucarestia, Confessione, Estrema Unzione;
- celebrazione mensile della Santa Messa;
- recita del Rosario.

Servizi Estetici: Parrucchiere, Barbiere, Estetista, Pedicure e Manicure

Presso Casa Albergo A. Ricciardelli, in apposito locale, sono predisposti servizi di cure estetiche a pagamento da parte dell'Ospite. Il servizio di parrucchiere e barbiere è a disposizione degli Ospiti tutti i lunedì. Il servizio di estetista, manicure e pedicure è a disposizione degli Ospiti su prenotazione.

Pulizie

La pulizia di armadietti, letti, comodini, testaletto, servizi e aree comuni viene effettuata ogni giorno e comunque al bisogno, da apposito personale sempre presente in Struttura. A rotazione vengono predisposte le pulizie a fondo di ve-

tri, bagni, pavimenti, corpi luminescenti, tende, griglie radianti.

Servizi vari

Casa Albergo A. Ricciardelli dispone di ulteriori servizi:

Televisore

Presso ognuno dei tre soggiorni si trova una zona Televisione utilizzabile gratuitamente da tutti gli Ospiti. Inoltre ciascuno può usufruire del televisore presente nella propria camera.

Telefono: la struttura offre a pagamento il servizio di telefono . Gli Ospiti in possesso di telefono cellulare possono utilizzarlo in ogni momento. Inoltre possono ricevere telefonate dall'esterno, e il personale addetto provvederà a trasferirgli la chiamata.

Riviste e giornali: Casa Albergo A. Ricciardelli mette gratuitamente a disposizione un quotidiano locale. Gli Ospiti possono richiedere l'acquisto di giornali o riviste.

Ristoro: Presso la sala di attesa situata al piano terra è a disposizione un distributore automatico di bevande calde, acquistabili in ogni momento. Esso funziona con monete e/o chiavi magnetiche reperibili presso la reception/ufficio.

Deposito valori: È a disposizione una Cassaforte per il deposito di oggetti di valore e contanti. La Struttura non risponde dei valori ivi non custoditi.

Assistenza burocratica: Casa Albergo A. Ricciardelli offre ai propri Ospiti un servizio di gestione di tutte le pratiche burocratiche necessarie ai familiari, quali certificati, dichiarazioni, assistenza per la riscossione della pensione, accompagnamento,...

Assistenza post mortem: La R.S.A. dispone di una propria Camera ardente in cui vengono custodite le salme degli Ospiti defunti fino al funerale. Le visite alla salma sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Dimissioni

La data di dimissione dell'Ospite viene stabilita con un anticipo di almeno 10 giorni ed in accordo con i familiari. Per la data di dimissione il Direttore Sanitario redige la lettera di dimissione dell'Ospite. La stanza viene liberata al mattino e in un angolo della stanza vengono preparati i bagagli contenenti tutto il corredo dell'Ospite, opportunamente lavato e stirato. Al momento dell'uscita l'Ospite viene salutato nei termini e nei modi specificati nel Piano di Lavoro del personale (saluto dell'Operatore in turno, dell'Infermiere, ecc.). In caso di dimissione dell'Ospite per ritorno a casa o per trasferimento ad altra Struttura la Direzione deve essere avvertita con un preavviso di almeno 10 giorni. Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenere una somma pari al numero di giorni necessario ad occupare il posto letto. L'ultimo giorno di permanenza viene conteggiato nel caso in cui l'Ospite venga dimesso dopo le ore 12.00. In caso di dimissione per decesso fa fede la data di morte constatata dal medico. Copia della documentazione socio-sanitaria viene rilasciata dalla Struttura su richiesta scritta entro 30 giorni da parte dell'interessato. Il costo unitario della documentazione è pari ai costi dei materiali usati.

L'Ospite e i suoi Diritti

L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni esaurienti riguardanti il suo stato di salute o i servizi offerti da Casa Albergo A. Ricciardelli. Il personale della Struttura può essere facilmente riconoscibile, in quanto durante il servizio indossa abbigliamento differenziato in base alla mansione. Ogni Operatore espone il cartellino di riconoscimento con foto, nome e mansione.

La segnaletica

È facile raggiungere ogni zona di Casa Albergo A. Ricciardelli grazie alla segnaletica presente sia all'interno che all'esterno.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti vengono sensibilizzati al fine di evitare i rumori molesti e dovuti ad esempio a radio, televisione e telefoni cellulari. Per favorire il riposo notturno è previsto il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

Il fumo

Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa comunque a tutti, anche a chi è costretto, suo malgrado, a respirare il fumo altrui.

Gli Ospiti e gli Operatori sono quindi invitati a rispettare le indicazioni cliniche di astensione dal fumo, che possono assumere per alcune patologie valore di specifica prescrizione sanitaria. È assolutamente vietato fumare all'interno della Struttura: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.

Spostamenti

Durante la permanenza in Struttura, agli Ospiti è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Residenza Sanitario Assistenziale. Chi decida di allontanarsi da Casa Albergo A. Ricciardelli per un certo periodo, deve avvertire l'Amministrazione, compilando una dichiarazione che sollevi C.S.A. da ogni responsabilità per il periodo di assenza. Gli Ospiti possono allontanarsi solo se accompagnati da un familiare, da un Assistente Sociale o da un Operatore della Struttura. Sarà cura del personale di Casa Albergo A. Ricciardelli favorire i loro spostamenti.

Visite di parenti, conoscenti e amici

Seguono il Protocollo della Struttura, nelle ore pomeridiane i visitatori possono accedere alle salette comuni e al BAR

Costo della retta

Il costo del **posto accreditato** e a contratto è pari a **55,00 Euro** (IVA compresa). La retta è riferita ad un posto accreditato ed in convenzione con l'ATS Val Padana e comprende ogni costo di assistenza alberghiera e sanitaria.

Sono esclusi i costi di lavanderia per i capi particolari, il costo del parrucchiere/barbiere e servizi estetici (servizi in più rispetto a quelli minimi che sono invece compresi), le visite specialistiche e i trasporti con ambulanza.

La Struttura ogni anno rilascia entro i termini previsti per legge apposita dichiarazione inerente le detrazioni fiscali.

Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana e al bisogno	N° di Ospiti ai quali sono garantite le igieni quotidiane/totale	Verifica delle consegne ASA e del PAI
Tutti gli Ospiti sono alzati tutte le mattine salvo prescrizione medica	N° di Ospiti alzati quotidianamente/n° tot	Verifica delle consegne ASA ed del Piano di Lavoro
Agli Ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Valutazione schede specifiche
Tutti gli Ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun Ospite	Report specifico
A tutti gli Ospiti è garantita assistenza personalizzata	N° di PAI scritti/N° totale degli Ospiti	Frequenza aggiornamento PAI Verbal di incontro dell'Equipe
A tutti gli Ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di Ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione/n° tot.	Verifica protocollo assistenziale
Svolgimento attività di animazione di gruppo e/o individuali nei Nuclei e nell'apposito salone totale	N° Ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° totale	Report specifico
Integrità della cute, prevenzione ulcere da decubito	N° di Ospiti con lesioni 3° e 4° grado/Tot. Ospiti	Fascicolo socio-sanitario, Consegne

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	<u>N° di visite programmate</u> Tot Ospiti <u>N° di visite specialistiche</u> Tot Ospiti <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot Ospiti	Verifica del fascicolo sanitario
A tutti gli Ospiti è garantita l'assistenza infermieristica nelle 24 ore	N° di Ospiti con assistenza infermieristica garantita/ n° tot. Ospiti	Turni di servizio Consegne infermieristiche
Gestione delle cadute	N° cadute	Registro cadute

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Tutti gli Ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere a pagamento	Ospiti che fruiscono del servizio/tot Ospiti	Report specifico
Tutti gli Ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di podologia	Ospiti che fruiscono del servizio /Tot. Ospiti	Report specifico
La RSA è attenta ai gusti dagli Ospiti e propone menù che permettono la scelta mantenendo vive tradizioni ed abitudini.	Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana	Report specifico Schede di segnalazioni e reclami Verbali delle riunioni interdisciplinari

AREA SODDISFAZIONE UTENZA		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di gradimento dei servizi	RIS : Indice di Risposta Questionari resi compilati/Questionari Distribuiti	Questionari compilati e restituiti
	CSI : Customer Satisfaction Index— Media dei voti dei questionari	Elaborazione dei dati raccolti
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	N° reclami/N° utenti	Reclami presentati

Meccanismi di Tutela e Verifica

Casa Albergo A. Ricciardelli intende assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o componenti dei propri Soci Lavoratori, che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

Reclami

Il reclamo è una forma di garanzia per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che Casa Albergo A. Ricciardelli intende utilizzare per migliorare il servizio. La R.S.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

Reclamo scritto

I reclami scritti possono essere presentati presso la Reception della Struttura che:

- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in forma scritta su apposito modulo, presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- Provvede a dare una risposta in un massimo di 8 giorni;
- Dopo una verifica approfondita ed un confronto con le parti interessate, adotta idonee iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Reclamo verbale

L'Ospite può presentare reclamo verbale alle figure presenti in Struttura, le quali provvedono a formalizzarlo su apposito modulo e consegnarlo alla reception, seguendo poi l'iter indicato per i reclami scritti.

Indagini sulla Soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni

Casa Albergo A. Ricciardelli garantisce, infine, la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento dell'Ufficio Amministrativo, la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio. Attraverso tali indagini Casa Albergo A. Ricciardelli è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi.

Queste le modalità di diffusione dei questionari:

- i questionari vengono somministrati dalle impiegate della reception ai parenti e agli Ospiti a fine anno (novembre/dicembre);
- una volta compilati vengono raccolti in un'urna chiusa (tempistica di circa 30 giorni);
- vengono ritirati dal Responsabile della Qualità per l'analisi (circa 30 giorni);
- la relazione viene pubblicata sulla pagina della struttura all'interno del sito aziendale di CSA.

Inoltre, sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi, al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

Codice Etico - Comportamentale Aziendale

A partire dal 1° Gennaio 2010 C.S.A. ha deciso di dotarsi di un Codice Etico Comportamentale per favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, impegnandosi nella diffusione e nel controllo sull'applicazione dei valori espressamente individuati e dichiarati.

Rispetto della privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, Casa Albergo A. Ricciardelli tratta le informazioni personali conformemente al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679, come indicato nell'Informativa esposta in bacheca all'ingresso.

Sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze

C.S.A. ha predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, che riporta l'analisi dei rischi e le conseguenti misure di prevenzione e protezione, delle mansioni assegnate ai lavoratori fornendo i mezzi, gli strumenti e le informazioni adeguati a tutelare la loro salute e sicurezza durante l'attività e sulle cui basi viene poi effettuata la formazione/informazione, predisponendo periodicamente corsi, ad esempio, sul rischio Movimentazione Manuale dei Carichi e dei Pazienti, sul Rischio Biologico e molti altri. Dal punto di vista operativo, quindi, C.S.A. è in grado di fornire personale altamente specializzato ed introdotto sul luogo di lavoro solo dopo aver ricevuto adeguata preparazione/formazione, oltre che dal punto di vista professionale, anche da quello della sicurezza del lavoro, con evidenti riflessi, quindi, sulla tutela dell' Ospite. Tale attenzione formativa si ripercuote anche nella gestione delle eventuali emergenze: infatti è sempre presente un congruo numero di lavoratori che, avendo frequentato un corso di Prevenzione Incendi ed un corso di Primo Soccorso, sono in grado di gestire rapidamente le situazioni critiche per un tempestivo intervento, effettuato secondo le procedure contenute nel Piano di Emergenza e redatto da C.S.A. per ogni Unità Operativa.

Accreditamento e autorizzazione

Casa Albergo A. Ricciardelli ha conseguito l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento presso i competenti organismi di controllo. La situazione dei posti letto risulta quindi ora la seguente:

- RSA n. 45 posti accreditati.

Certificazioni

CSA Cooperativa Servizi Assistenziali è certificata secondo la Norma **UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la corretta gestione delle attività nonché secondo la Norma **SA 8000:2014** a garanzia del Comportamento Eti-

co e Sociale adottato nei confronti dei Soci Lavoratori e di tutti gli Stakeholders. A garanzia del rispetto dei principi di equità e inclusività, CSA ha conseguito la certificazione per la parità di genere UNI/PDR 125:2022.

Figure Responsabili ed Orari di Ricevimento

DIRETTORE DI STRUTTURA
DIRETTORE SANITARIO
COORDINATORE DI STRUTTURA
DIRETTORE SOCIO-SANITARIO

Il **Consulente** di Struttura riceve su appuntamento.

Il **Direttore Sanitario** è presente il mercoledì.

Il **Coordinatore di Struttura** è presente in struttura dal lunedì al venerdì ed è disponibile al pubblico dalle 11.30 alle 12.30 o su appuntamento.

In Struttura è presente il **Medico** che riceve su appuntamento.

La **Reception** è attiva dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00.



Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istruzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze socio-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli

atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita;
- il principio “di solidarietà”, enunciato dall’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà, politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libertà partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di salute, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è comunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini al nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impiegandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Vivere con chi desidera.	Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadini riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che implicano la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che la larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

B) Modulo per Segnalazione Reclami

SEGNALAZIONE DISFUNZIONI,
SUGGERIMENTI, RECLAMI

Del Sig./Sig.ra _____

abitante a _____ Tel. _____

☐ OSPITE ☐ FAMILIARE

Nucleo in cui è ricoverato _____

Oggetto della segnalazione _____

DATA _____ FIRMA _____

C) Questionario di Soddisfazione

La soddisfazione da parte degli ospiti è un valore a cui la Cooperativa Servizi Assistenziali tiene particolarmente ed è per questo che viene sottoposto il seguente questionario; è molto semplice da compilare ed il punteggio va da 1, voto negativo, a 5, voto positivo.

Dopo averlo compilato, riconsegnalo alla reception. Grazie per la collaborazione!

DOMANDA	1	2	3	4	5
SPAZI E AMBIENTI					
Come valuta l'accoglienza in struttura?					
Facilità di accesso agli ambienti e ai locali					
Gradevolezza degli spazi e degli ambienti					
Pulizia e igiene degli ambienti					
Presenza di spazi collettivi in cui poter svolgere comodamente le diverse attività e in cui poter socializzare					
PERSONALE					
Disponibilità e competenza del personale medico					
Disponibilità e competenza del personale infermieristico					
Disponibilità e competenza del personale assistenziale					
Disponibilità e competenza del personale riabilitativo					
Cortesie e capacità di ascolto da parte del personale					
Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni					
SERVIZI					
Attività di animazione					
Servizio pasti (qualità, quantità e varietà del menu)					
Servizio di assistenza spirituale e religiosa					
Servizio lavanderia					
Servizio parrucchiera					
Riservatezza e rispetto della privacy					

Questionario per il Familiare

Il suo familiare è contento del servizio di ristorazione offerto dalla struttura?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Ritiene che la struttura sia ordinata e pulita?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Ritiene che il familiare possa stare tranquillo?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

SUGGERIMENTI

D) Regolamento della Struttura

- ART: 1** Casa Albergo A. Ricciardelli ospita persone anziane, desiderose di soggiornare in un complesso sociale sereno e confortevole. La Direzione è l'organo responsabile della corretta gestione della Struttura. La Direzione è costituita dal referente di struttura, dal Direttore Sanitario e del Coordinatore di Struttura.
- ART: 2** L'accoglimento dell'Ospite presso la R.S.A. è disposto esclusivamente dalla Direzione. Il Richiedente, per essere ospitato, deve presentarsi di persona o tramite un parente presso la Direzione della Struttura al fine di prendere visione della normativa di accesso in vigore al momento della domanda. Nella scheda personale deve indicare i dati anagrafici ed almeno due indirizzi di parenti o persone ai quali la Direzione potrà rivolgersi per ogni eventuale necessità. L'Ospite si impegna inoltre a produrre all'atto dell'ingresso tutta la documentazione amministrativa e medica richiesta, nonché a dotarsi di corredo personale, che per numero e tipo di capi sia almeno pari a quello richiesto.
- ART: 3** Ogni nuovo accoglimento si intende sempre effettuato in via di esperimento con facoltà della Direzione di dimettere l'accolto qualora questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere adeguatamente assistito nella R.S.A.
- ART: 4** La domanda di accoglimento deve essere presentata unitamente ad un documento di riconoscimento, al codice fiscale, alla tessera sanitaria originale, ad eventuali tessere comprovanti esenzioni, a copia del verbale attestante un'invalidità riconosciuta, a documentazione medica recente che attesti le reali condizioni psico-fisiche dell'Ospite.
- ART: 5** Al momento dell'ingresso è necessario presentare il corredo che si intende depositare presso la R.S.A.. Per gli ospiti che decidono di lavare i capi in struttura, si rende necessario procedere a etichettatura di ciascun capo con codice numerico univoco e identificativo dell'ospite; tale operazione viene eseguito dalla struttura stessa senza costi aggiuntivi per l'ospite.
Per gli ospiti che intendono lavare i propri capi in autonomia, l'eti-

chettatura non è richiesta, ma si provvederà ad un inventario al momento dell'ingresso. La Direzione non risponde dello smarrimento o di eventuali danni causati a capi non etichettati.

- ART: 6** Dal momento dell'ingresso a Casa Albergop A. Ricciardelli l'Ospite si pone sotto la responsabilità medica del Personale della Struttura. Eventuali modifiche delle terapie mediche sono effettuate in funzione dell'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. L'eventuale dissenso dall'iter clinico deve essere attestato da dichiarazione scritta dell'Ospite, o, se incapace di intendere e volere, da un tutore legale.
- ART: 7** La retta è comprensiva del servizio di assistenza alla persona, di assistenza medica ed infermieristica, di fisioterapia riabilitativa e di servizio educativo secondo gli standard regionali di qualità. La retta comprende inoltre il vitto, l'alloggio, il lavaggio dell'abbigliamento dell'Ospite con esclusione dei capi speciali.
- ART: 8** La retta non comprende le spese di trasferimento riguardanti l'ingresso presso la Struttura del ricoverando o il dimissionamento del ricoverato, le spese di trasferimento dalla R.S.A. a struttura ospedaliera per motivi di ordine sanitario che non abbiano le modalità dell'urgenza, le spese per analisi ed esami di specialistica diagnostica. La retta non comprende inoltre extra quali il servizio di parrucchiere uomo-donna, il telefono in camera, alcuni tipi di lavaggio dei capi (es. lavaggio a secco), il servizio di podologo.
- ART: 9** A richiesta la Direzione può prendersi in carico valori od oggetti personali dell'Ospite, di cui risponde direttamente. La Direzione non risponde altresì del danneggiamento o dello smarrimento dei beni od oggetti personali dell'Ospite dallo stesso custoditi o non consegnati.
La Direzione non risponde inoltre del danneggiamento o dello smarrimento di qualsiasi oggetto, capo o bene dell'Ospite, verificatosi all'esterno alla struttura o durante un trasferimento ad altro luogo.
- ART: 10** In caso di malattia acuta l'Ospite viene trasferito in ospedale; da quel momento Casa Albergo A. Ricciardelli declina ogni responsabilità di assistenza medica, sanitaria ed assistenziale.
- ART: 11** L'Ospite gode della massima libertà, può entrare, uscire e ricevere visite conformemente agli orari stabiliti dalla Direzione e senza compromettere la quiete degli altri Ospiti.
- ART: 12** L'Ospite ha facoltà di uscire per più giorni dalla struttura, purché autorizzato

dalla Direzione e, se non capace di intendere e volere, dal tutore legale. L'assenza dell'Ospite dalla R.S.A. per ricovero ospedaliero determina una riduzione sulla tariffa giornaliera pari a € 5,00 + IVA di legge. In caso di assenza per ricovero ospedaliero il posto letto verrà garantito per un massimo di 20 giorni di assenza all'anno; oltre tale periodo per il mantenimento del posto letto verrà chiesto ai familiari (o a chi ha assunto l'impegno di spesa) un contributo variabile tra i € 38,00 € ed i 60,00 € al giorno + IVA di legge, a seconda della condizione clinica dell'Ospite.

Vale inoltre quanto espresso nel contratto d'ingresso.

Durante l'assenza dalla Struttura l'Ospite (o il garante) ha facoltà di chiedere e concordare la propria dimissione con la Direzione: in tal caso la dimissione si intende valida dal momento in cui il posto letto viene liberato; vale comunque quanto esplicitato all'articolo 13 del presente regolamento.

Qualora l'Ospite, una volta dimesso, voglia rientrare in struttura, dovrà ripetere l'iter di inserimento descritto nel presente regolamento.

ART: 13 In caso di dimissione dell'Ospite per ritorno a casa o per trasferimento ad altra Struttura la Direzione deve essere avvertita con un preavviso di almeno 10 giorni. Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenere una somma pari al numero di giorni necessario ad occupare il posto letto. L'ultimo giorno di permanenza viene conteggiato nel caso in cui l'Ospite venga dimesso dopo le ore 12.00. In caso di dimissione per decesso fa fede la data di morte constatata dal medico.

ART: 14 Il pagamento della retta è effettuato anticipatamente. La retta relativa al primo mese è rapportata ai giorni di effettiva presenza e dovrà essere pagata a mezzo bonifico bancario alle coordinate indicate dalla Struttura o mezzo POS. Dal mese successivo all'ingresso la retta sarà addebitata con frequenza mensile anticipata entro il giorno 5 del mese corrente. Oltre tale termine sono dovuti interessi di mora pari al tasso ufficiale di sconto (T.U.S.) maggiorato di 5 punti. La retta sarà pagata mezzo addebito continuativo in conto corrente alle coordinate bancarie comunicate dall'Ospite o dal Garante.

ART: 15 La violazione di uno o più articoli al presente regolamento autorizza la Direzione ad applicare sanzioni pecuniarie o coercitive di vario genere, incluso la dimissione indotta dell'Ospite.

Note

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]



C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali

Via Gelso, 8 - MANTOVA

Tel. 0376 285611 FAX 0376 285619

E-mail: csacoop@csa-coop.it

villamaddalena@csa-coop.it

www.csa-coop.it