

Casa di Riposo “S. Antonio”

*Residenza accreditata per anziani per ospiti
Bassa e Media Intensità*



CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo S. Antonio
Via N. Topini,3
28010 AMENO (NO)
Tel 0322/998104
Fax 0322/998085
e-mail casariposoameno@libero.it

INDICE

PRESENTAZIONE.....	PAG 03
CENNI STORICI.....	PAG 05
FINALITA' E OBIETTIVI.....	...PAG 06
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	...PAG 08
OSPITALITA' E SERVIZI OFFERTI.....	.PAG 09
L'ATTIVITA' RELIGIOSA E VOLONTARIATO.....	PAG 11
LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE.....	PAG 14
MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	PAG 17
MODULO DI SEGNALAZIONE E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	PAG 19
OBBLIGHI LEGISLATIVI.....PAG 20
ALLEGATI:	N .1 CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO N. 2 MODULO PER SEGNALAZIONI

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire agli ospiti, ai loro familiari, agli enti pubblici e privati, un quadro preciso di conoscenza e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e le modalità di funzionamento della nostra Casa di Riposo.

La conoscenza delle attività e del funzionamento dell'Istituto oltre ad informare e tutelare l'ospite, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione assistenziale, individuando gli obiettivi per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Nel realizzarla abbiamo riconosciuto come basilari i principi fondamentali fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/01/1994. Essi sono:

- ❖ Eguaglianza
- ❖ Imparzialità
- ❖ Continuità
- ❖ Diritto di scelta
- ❖ Partecipazione

La Carta dei Servizi non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile di integrazioni ed aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza, dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno da tutte le persone che hanno a cuore il buon funzionamento della nostra Casa.

La direzione

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

L'ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 8,30 alle ore 15,20 dal lunedì al sabato compreso.

La Direzione è aperta tutti i giorni dalle ore 08,30 alle ore 17,00: Riceve su appuntamento.



ORARIO DI VISITA E RICEVIMENTO PARENTI

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata dalle 9.00 alle 18.00 festivi compresi (ad esclusione dell'orario della somministrazione dei pasti).

Le variazioni all'orario di visita sono consentite per motivi particolari previa autorizzazione della Direzione.

CENNI STORICI

La Casa di Riposo S. Antonio di Ameno è stata aperta direttamente da San Luigi Orione, fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza (costituita dai Figli della Divina Provvidenza – sacerdoti e religiosi, dalle Piccole Suore Missionarie della Carità) il 29 giugno 1915 in uno stabile donatogli per testamento dalla Contessa Agazzini perché ne facesse un ospizio di carità a vantaggio dei “poveri più poveri” specie per quelli del paese e della zona.

All’inizio gli ospiti erano solo 3, ma col passare del tempo sono aumentati fino a diventare un centinaio.

La nostra Casa di Riposo è stata autorizzata dall’ASL 14 per n. 74 posti ed è una residenza per persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.

E’ situata nel centro del Comune di Ameno, un piccolo paesino in provincia di Novara alle falde del Mottarone e a pochi Km dal Lago d’Orta, noto per l’ottimo clima e la bellezza del paesaggio.

Negli anni ’50 è iniziata la fase di ristrutturazione per l’adeguamento e la messa a norma in base alle leggi regionali. Ora sono state completate le opere per la costruzione di un nuovo montalettighe.

Inoltre dal 01/06/2007, la Casa è stata accreditata presso l’ASL 14 di Omegna con:

- 40 posti R.S.A.
- 34 posti RA

FINALITA' E OBIETTIVI

Don Orione scrisse “il fine particolare e speciale della Congregazione è di propagare la dottrina e l’amore di Gesù Cristo”. Espressione che tradotta vuol dire servire l’uomo per il suo sviluppo integrale, con un’attenzione preferenziale per gli ultimi, i più poveri, le persone maggiormente in difficoltà e ciò esige che ancora oggi con le persone accolte si crei lo spirito di famiglia nella semplicità, nell’ accoglienza premurosa che attenui le sofferenze e dia un briciolo di felicità nella convinzione che i poveri e gli ospiti “sono i nostri padroni”; il tutto con le opportune soluzioni tecniche e metodologiche aperte alle innovazioni per rimanere “alla testa dei tempi e non alla coda”.

Per riassumere la finalità ultima della Casa è:

AVERE A CUORE L’OSPITE PERCHE’ E’ IL NOSTRO PADRONE

Di conseguenza

1 Si è al servizio della persona e quindi della vita.

2 Il servizio è pianificato in base ai bisogni delle persone accolte mediante una Valutazione multidimensionale e la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Queste finalità si traducono in obiettivi concreti tali da restituire l’individuo a se stesso tenendo conto che **OGNI PERSONA E’ UNICA E IRRIPETIBILE** in particolare:

- Garantire la soddisfazione dei bisogni assistenziali e sanitari di base

- Stimolare, per quanto possibile l'esprimersi e quindi il mantenimento delle capacità residue e la riscoperta delle potenzialità latenti
- Favorire relazioni personali significative.
- Dare l'opportunità di vivere in un ambiente sereno e tranquillo.
- Favorire ogni forma di solidarietà e di volontariato nello spirito del fondatore (San Luigi Orione).
- Offrire nel rispetto della volontà personale, un aiuto ad affrontare serenamente l'ultima fase dell'esistenza in una prospettiva ultraterrena.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

A. CARATTERISTICHE GENERALI

La Struttura ha una capacità ricettiva di 74 posti (Provvedimento autorizzativo - Determina n. 27 del 04/03/2007) con le caratteristiche di:

- Residenza Assistenziale (RA) per nr. 34 anziani bisognosi di aiuto nel soddisfacimento di bisogni primari
- Residenza Socio Assistenziale (Deliberazione n. del 04/04/2012) accreditata dall'A.S.L. 14 per nr. 40 posti per anziani parzialmente e/o non autosufficienti che necessitano di un sufficiente livello di assistenza infermieristica e riabilitativa integrata da un livello basso , medio o alto di assistenza tutelare; in particolare:

B. LA STRUTTURA.

Il complesso residenziale possiede i requisiti strutturali e funzionali posti dalle norme regionali DGR 38/92 , DGR 17/2005 e DGR 45-4248 del 30/07/2012. E' composta di quattro piani serviti da ascensore e montalettighe; gli impianti e le attrezzature rispondono a criteri di sicurezza e funzionalità.

- ❖ PIANO TERRENO: è allocata la cucina, la dispensa, le celle frigorifere, i magazzini e spazi occupati dalla Comunità delle Suore e da Volontari per attività polivalenti, una sala per riunioni e incontri.
Nel fabbricato di fronte alla cucina è situata la lavanderia con servizi annessi.
- ❖ PRIMO PIANO: qui trovano spazio la reception, la Direzione, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, la Cappella e locali adibiti a palestra, guardaroba, servizi parruccheria, locali soggiorno e n. 3 camere con servizi per ospiti autosufficienti.
- ❖ SECONDO PIANO: nucleo RAF a media intensità con n. 14 camere (singole, a due letti, a tre letti) completi di servizi igienici e doccia, locale adibito a infermeria, spogliatoio per il personale, deposito carrozzine, deposito biancheria, bagno assistito. Un ampio soggiorno/sala da pranzo con terrazzo.
- ❖ TERZO PIANO: Nucleo RAF a bassa intensità come secondo piano.

- ❖ QUARTO PIANO: è dotato di nr. 2 camere singole e nr. 2 a due letti complete di servizi con bagno. Un ampio soggiorno con balcone e locali deposito.

(E' previsto un supplemento mensile da concordare con la Direzione per la camera singola)

ESTERNO.

Ampio giardino arredato con tavoli, sedie e panchine

C. L'ORGANIZZAZIONE.

La Casa di Riposo S. Antonio è retta dalle Piccole Suore Missionarie della Carità di Don Orione con sede legale a Tortona in Via Don Sparpaglione 3.

L'organizzazione interna è formata dal:

1. CONSIGLIO DI CASA: è il Consiglio delle religiose (nominate ogni 3 anni dalla Superiora della Provincia Mater Dei) formato dalla Superiora e da altre 3 suore. Elabora iniziative di diffusione del carisma orionino, ha il compito della supervisione dei servizi per fornire la continuità d'azione, elabora proposte operative, valuta la qualità del servizio erogato da parte dei laici collaboratori.
2. EQUIPE LOCALE COSTITUITA DA:
 - Membri del Consiglio di Casa
 - Responsabili dei nuclei
 - Responsabile uff. amministrativi
 - Medico, infermiera professionale e fisioterapista

L'equipe ha il compito di definire il programma della Casa indicando le linee d' intervento, gli obiettivi e la qualità dei servizi, e la formazione degli operatori.

3. EQUIPE DI REPARTO: costituita da una infermiera professionale, da O.S.S., dal fisioterapista e dall'animatrice con il compito della stesura e aggiornamento dei Piani Assistenziali Individuali (PAI) e la loro realizzazione.

Tutto il personale opera con la metodologia del lavoro in equipe per il raggiungimento degli obiettivi proposti.

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno della Casa, protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi assistenziali e igienico-sanitari.

L'esistenza di procedure codificate consente una verifica più accorta sulle modalità di erogazione e sulla qualità dei servizi.

D. OSPITALITA' E SERVIZI OFFERTI.

OSPITALITA':

- ✓ Ospitalità permanente: il servizio è rivolto a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti che, per scelta personale o per la gravità dei problemi, non possono essere assistite a domicilio.
- ✓ Ospitalità temporanea: il servizio prevede assistenza e cura per un periodo temporaneo a termine del quale può seguire o il ricovero permanente o il ritorno al proprio domicilio. Il servizio risponde ai bisogni delle famiglie che si trovano in situazione di carico assistenziale particolarmente gravoso o per rispondere a esigenze sociali (ricovero di sollievo).

I servizi offerti dalla Struttura sono:

PRESTAZIONI SOCIO SANITARIE

SERVIZIO MEDICO

Il servizio è garantito dal medico di famiglia con presenza giornaliera (da lunedì a venerdì) negli orari indicati in bacheca.

L'Ospite è tenuto ad indicare, prima dell'ingresso in Struttura, il nominativo del Medico di Base convenzionato con il servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

SERVIZIO INFERMIERISTICO.

L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri professionali in base ai livelli prestazionali richiesti dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012, e consiste in : prestazioni relative la terapia farmacologica, terapia iniettiva, le medicazioni, la programmazione di visite specialistiche, esami di laboratorio, la prevenzione delle infezioni e delle cadute , l'individuazione precoce delle modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti. Le i.p. collaborano con altre figure professionali per la realizzazione dei piani assistenziali individuali (PAI).

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la *Cartella sanitaria*:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE.

Il servizio è svolto da un operatore con il possesso del Diploma di Terapista della Riabilitazione in base alle prestazioni richieste dalla DGR 17-15226 e suc. DRG 45-4248 del 30/07/2012. La presenza giornaliera garantisce: programmi individualizzati di riabilitazione e mantenimento delle capacità residue mediante deambulazione assistita, corretta esecuzione di posture, utilizzo degli ausili, prevenzione del decubito, attività di mobilizzazione articolare passiva a letto, rieducazione funzionale degli arti in collaborazione con gli appositi ausili e realizzazione dei PAI.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato e motivato alla professione. Gli operatori aiutano gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni: igiene personale, aiuto nell'alimentazione, pulizia e riordino locali occupati dagli ospiti, stimolazione degli ospiti alla deambulazione e alla partecipazione delle attività programmate.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori è esposto nelle bacheche di ciascun reparto.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio è svolto da un'operatrice qualificata con proposte e attività ricreative, relazionali e eventuali uscite sul territorio. Gli interventi sono orientati a dare valore al tempo e a rendere piacevole la giornata dell'ospite favorendo la socializzazione e stimolando gli interessi personali.

Particolare attenzione è posta per garantire l'assistenza spirituale (D.G.R. 22-24597 del 13/05/1998) ; giornalmente viene celebrata la Santa Messa nella cappella della Struttura.

ALTRE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

Assistenza specialistica , farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico terapeutica, sono garantite dall'Asl secondo le necessità definite nel PAI.

La Struttura procura i farmaci necessari; viene effettuato rendiconto mensile all'utente relativo al costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti e non forniti dal S.S.R. allegando fotocopia della ricetta medica nominativa e relativi scontrini fiscali in originale.

I presidi per le incontinenze vengono forniti dal S.S.R. nella quantità giornaliera indicata dal medico di med. generale e monitorati scrupolosamente in base alle esigenze dei singoli ospiti.

I trasporti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche sono a carico dell'ASL solo per gli utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Il servizio è garantito da personale esterno con presenza settimanale. Per gli ospiti privati questo servizio non è compreso nella retta, mentre, per quelli convenzionati, sono compresi nella retta un taglio ogni due mesi.

SERVIZI DI AMMINISTRAZIONE

I servizi amministrativi sono rappresentati dalla Direzione, dalla segreteria e dal centralino con gli orari indicati in bacheca.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.

Il servizio è garantito direttamente dalla Casa.

SERVIZI ALBERGHIERI

Il servizio di preparazione dei pasti avviene all'interno della Casa e somministrato nelle sale da pranzo nei seguenti orari: colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,00; pranzo dalle ore 11,45 alle ore 12,30; merenda alle ore 15,30; la

cena dalle ore 18,00 alle ore 19,00. Il menù è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi. I menù (autunno-inverno e primavera-estate) viene effettuato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'Asl.14. E' prevista la preparazione di diete personalizzate. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni previste dal sistema di controllo HACCP.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.

Il servizio di lavanderia interna è organizzato in modo da soddisfare le esigenze delle persone accolte. Giornalmente il servizio esegue il lavaggio, stiratura e il riordino della biancheria personale e della biancheria piana contrassegnati a cura della famiglia. I capi personali particolarmente delicati e di valore devono essere lavati dai famigliari dell'ospite. Al momento dell'ingresso in struttura vengono concordati i capi necessari per ogni stagione .

L'ASSISTENZA RELIGIOSA E IL VOLONTARIATO.

A. SERVIZIO PASTORALE E RELIGIOSO.

Nella memoria del fondatore San Luigi Orione che ha voluto questa Casa di Riposo, la religione è ritenuta come elemento di grande rilievo per il sostegno morale e la formazione della persona.

Sono previsti, pertanto, momenti di spiritualità e religiosità, intesi come ricerca di risposte agli interrogativi della vita e momenti di preghiera per "aprirsi agli altri". Sono presenti inoltre incontri di sensibilizzazione per gli operatori per riscoprire il lavoro non solo come professione ma anche come missione e vocazione al servizio della vita.



B. Il servizio religioso è assicurato da sacerdoti della parrocchia con la collaborazione attiva della Comunità delle nostre Suore per:

- Santa Messa giornaliera alle ore 17,00 aperta al territorio
- Catechesi e assistenza spirituale
- Preparazione dei momenti liturgici principali.

C. Il volontariato è presente in tutti i nuclei della Casa in particolare nei giorni di giovedì, sabato e/o domenica.

E' impegnato nelle attività di animazione e di accompagnamento degli Ospiti alle iniziative organizzate sia all'interno che all'esterno della Casa (feste, giochi, canti, passeggiate,...).

Rappresentano un valido collegamento con il territorio e collaborano con proposte e suggerimenti al miglioramento della qualità della vita degli Ospiti.



LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE.

Dalle ore 6,00 alle ore 11,00

Sveglia	E' programmata per le ore 6,00 e si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli ospiti.
Igiene della persona	E' assicurata nel rispetto dell'autonomia residua, facilitando o promuovendo l'iniziativa personale dell'ospite. Cambio del pannolone per gli ospiti incontinenti
Prestazioni sanitarie e indagini a indugio	Rilevazioni e prelievi ematici per controlli clinici
Prima colazione	La distribuzione avviene in sala da pranzo o in camera se l'ospite è indisposto. L'infermiere con la partecipazione della responsabile di nucleo assicura la somministrazione della terapia.
Medicazioni	L'infermiere professionale assicura le medicazioni necessarie ad ogni ospite
Mobilizzazione e deambulazione	Sono promosse da tutti gli operatori impegnati nella assistenza diretta dell'ospite che presenta difficoltà nella deambulazione
Terapie fisioterapiche	Si attuano dalla fisioterapista, come da prescrizione medica e si realizzano nella palestra interna alla Struttura.
Attività di animazione	Sono attività di gruppo condotte da una animatrice secondo i programmi definiti in equipe; si svolgono prevalentemente nelle sale dei diversi nuclei

Dalle ore 11,00 alle ore 13,00

Preparazione al pranzo

Eventuale accesso ai servizi igienici e lettura dei menù

Terapia farmacologia

L'infermiere professionale con la collaborazione della responsabile di nucleo, provvede alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici.

Pranzo

Avviene nella sala da pranzo dei singoli nuclei; in caso di ospite indisposto il pasto viene servito in camera

Dalle ore 13,00 alle ore 15,00

Cambio pannolone

Per ogni ospite incontinente si verifica la necessità di ricambio del pannolone

Riposo pomeridiano

Per ogni ospite che lo desidera o che può trarne vantaggio

Dalle ore 15,00 alle ore 17,30

Merenda pomeridiana

Viene distribuito the con biscotti o succo, in estate Gelato o yogurt

Attività ricreative e religiose

Lavoretti svolti con tecniche diverse, passeggiate giochi e tv-musica, S. Messa

Cambio pannolone

Vedi sopra

Dalle ore 17,30 alle ore 20,30

Preparazione alla cena	vedi pranzo
Cena	vedi pranzo
Terapia farmacologica	vedi sopra
Preparazione per la notte	Igiene della persona e cambio pannolone
Messa a letto	Nella messa a letto si considerano i ritmi e le abitudini personali degli ospiti
Riposo	Durante la notte è assicurato il controllo attivo del personale di servizio e gli interventi secondo necessità/richiesta. Particolare attenzione è riservata agli ospiti con particolari alterazioni del ritmo sonno-veglia.



ACCETTAZIONE, RICOVERO E DIMISSIONE

MODALITA' DI AMMISSIONE.

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla Direzione della Casa, direttamente o tramite i servizi Sociali della zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica (domanda e questionario socio-sanitario) da ritirarsi presso la segreteria dell'Istituto.

L'inserimento, degli ospiti convenzionati, viene predisposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L.VCO, mediante il recepimento della documentazione predisposta dall'UVG e verifica del P.A.I. con eventuale ridefinizione a seconda dei bisogni effettivi dell'anziano.

Per l'ammissione degli ospiti non convenzionati con l'A.S.L., la valutazione delle condizioni di accoglienza, di permanenza e le esigenze specifiche e dirette di assistenza sono affidate al giudizio dell'Unità di Valutazione Interna costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario, dal Medico.

ACCOGLIENZA

Il momento di ingresso in Istituto è, per la persona anziana, particolarmente delicato. E' stato opportuno definire pertanto un percorso d'accoglienza articolato in diversi momenti e concordato con la famiglia o con l'Ospite stesso.

Il colloquio con la famiglia e le figure professionali della Casa è orientato a raccogliere le informazioni utili per la presa in carico. Viene prestata particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi con l'obiettivo di valutare i bisogni e le condizioni psicofisiche dell'Ospite per rispondere alle esigenze presentate in attesa della stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI), che verrà redatto entro il primo mese.

Il posto letto assegnato non è da considerarsi come definitivo. La Direzione può in qualsiasi momento operare cambiamenti per variazioni delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e per motivi di carattere generale. Ai familiari potrà essere chiesto di integrare il corredo se ritenuto insufficiente.

DIMISSIONI

L'Ospite che intende interrompere il ricovero è tenuto a comunicarlo per iscritto alla Direzione con un preavviso di 15 giorni.

La dimissione avviene di norma previa accordi con la famiglia e, nel caso di trasferimento, mediante contatti diretti con la struttura ricevente e rilascio di idonea documentazione socio-sanitaria.

La Direzione, con giudizio motivato, può disporre la dimissione dell'Ospite informando per iscritto la famiglia.

IN CASO DI DECESSO

In caso di decesso dell'Ospite la Direzione informa tempestivamente i familiari. La Casa provvede alla vestizione ed al trasporto del defunto nella camera mortuaria.

I familiari attiveranno poi un'impresa funebre di propria fiducia per tutti gli adempimenti successivi.

La Struttura provvederà a custodire gli effetti del defunto in un locale di deposito.

Il corrispettivo della Retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera.

RICOVERO OSPEDALIERO E/O RIENTRO IN FAMIGLIA.

L'assenza dalla Struttura per ricovero ospedaliero, o rientro in famiglia per festività particolari, non dà diritto a detrazioni di retta.

RETTA DI DEGENZA

La retta è stabilita annualmente dall'Ente e/o dall'Asl 14 VCO

Le tariffe in vigore all'Istituto per l'anno 2012 aggiornate sono:

- ❖ Per ospiti privati (quota mensile a forfait) € 1.780,00
- ❖ Per ospiti in convenzione :
 - Bassa intensità€ 35,10/dì
 - Media intensità.....€ 37,68/dì
 - Alta intensità€ 46,23

(eventuali aumenti vengono comunicati dall'Asl VCO in base in base ai tassi di inflazione programmata)

La retta viene sottoscritta al momento della firma del *Contratto di Ospitalità*.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una Cauzione pari a € 1.000,00.

Dalla retta sono esclusi:

- ✓ La fornitura di presidi per l'incontinenza se non forniti dal SSR, ticket e farmaci non mutua, bili (fascia C)
- ✓ Il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente.
- ✓ Visite specialistiche non comprese nelle attività della Casa
- ✓ Servizio di permanente, messa in piega
- ✓ Lavaggio indumenti delicati di lana e vestiario (cappotti, giacche,...)
- ✓ Pedicure su richiesta dal medico o dei familiari
- ✓ Servizio di vestizione della salma € 150,00

La retta deve essere pagata entro i primi 5 giorni di ogni mese, tramite bonifico bancario intestato a:

Congregazione Piccole Suore Missionarie della Carità

Banca Prossima - Filiale di Milano

IBAN IT14J 03359 016001 00000001532

CAUSALE: retta mese di per l'ospite Sig./ra
Presso la Casa di Riposo S. Antonio

MODULO DI SEGNALAZIONE

Per rendere la permanenza degli ospiti nella Residenza il più serena e confortevole possibile è importante conoscere l'opinione degli interessati sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Verrà rilevato il grado di soddisfazione di utenti e familiari attraverso la somministrazione di un questionario.

Gli ospiti, i familiari, volontari e visitatori possono inoltre esprimere soddisfazione, lamentele, proposte e suggerimenti direttamente alla direzione attraverso il previsto modulo per segnalazioni o suggerimenti (vedi allegato).

Le segnalazioni e i suggerimenti raccolti permetteranno di adeguare i servizi erogati nel nucleo alle aspettative degli utenti.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione ritiene fondamentale perseguire il miglioramento della qualità dei servizi, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica compatibilmente con le risorse.

Gli obiettivi di miglioramento sono:

1. Potenziare le attività di aggiornamento e formazione per tutti gli operatori;
2. Migliorare il sistema di verifica e controllo delle prestazioni e dei loro risultati;
3. Collaborare per una maggiore apertura al territorio e alla rete dei servizi;
4. Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori, mediante incontri e somministrazione di questionari.

OBBLIGHI LEGISLATIVI

Decreto legislativo n.626/1994: Sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti della struttura, predisponendo “Documento di valutazione dei rischi” ed idoneo “Piano di emergenza”, diversificato a seconda delle varie zone della Casa.

A tutti i lavoratori è stata data l’informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, sull’uso dei dispositivi di protezione individuale.

E’ assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura.

In presenza di fumo gli appositi rilevatori provvederanno ad emettere un allarme acustico e ad individuare il locale nel quale si è sviluppato.

Legge n.675/1996: Tutela della privacy

La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali sia in materia amministrativa, sanitaria e assistenziale. Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all’utente direttamente o alle persone da lui designate.

Al momento dell’ingresso viene chiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze del servizio e della cura della persona.

E’ stata perfezionata la designazione degli incarichi al trattamento dei dati personali come previsto dalla DLgs 196/2003.

Decreto Legislativo n. 155/1997: HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare).

E' stato elaborato il Manuale previsto dal D. lgs 155/1997 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione, la preparazione e la somministrazione degli alimenti.

Tutto il personale è stato informato sulle norme igieniche da applicarsi durante la somministrazione del pasto.



ALLEGATO N. 1

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale, 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 nasce dal constatare che vi è un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è 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.

- **DIRITTO ALLA VITA** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **DIRITTO DI PREVENZIONE** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **DIRITTO DI PROTEZIONE** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE** - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **DIRITTO DI ESPRESSIONE** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **DIRITTO DI CRITICA** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

- DIRITTO DI RISERVATEZZA – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa

ALLEGATO N. 2

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Casa di Riposo San Antonio intende rendere la permanenza dell'ospite sempre più serena e confortevole.

Il presente modulo, è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso ospiti, familiari e amici possono far conoscere alla direzione, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare cose gradite, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in Direzione, la quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro venti giorni.

Alla cortese attenzione
Della Direzione della Casa di Riposo S. Antonio – Ameno

Il/la
sottoscritto/a.....
Ospite della Casa (oppure) parente di.....
Ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data..... Firma.....

Ai sensi della legge n. 675 autorizzo la Casa di Riposo al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data..... Firma.....