



CASA DI RIPOSO S. ANTONIO
Don Orione ~ Ameno

Carta dei servizi

R.S.A. CENTRO SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
R.A. CENTRO SERVIZI PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI

Amministrazione

Via Natale Topini, 3 – 28010 AMENO NO
Te. 0322 998104 – Fax 0322 998085

amministrazione.psmc@casariposoameno.it
info@casariposoameno.it

Rev. 17/03/2023

introduzione

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, come:

- ▶ *eguaglianza*
- ▶ *rispetto*
- ▶ *imparzialità*
- ▶ *continuità*
- ▶ *diritto di scelta e partecipazione*
- ▶ *ed i principi di Carità e Carisma appartenenti alla Missione di San Luigi Orione, il nostro fondatore.*

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

la storia

La Casa di Riposo S. Antonio è stata aperta da San Luigi Orione, fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza (costituita dai Figli della Divina Provvidenza e dalle Piccole Suore Missionarie della Carità) il 29 giugno 1915. Lo stabile fu donatogli per testamento dalla Contessa Agazzini perché ne facesse un ospizio di carità a vantaggio dei “poveri più poveri” con particolare attenzione per gli anziani del paese e delle zone limitrofe.

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

All’inizio gli ospiti erano solo 3, ma col passare del tempo sono aumentati fino a diventare un centinaio. Negli anni ’50 è iniziata la fase di ristrutturazione per l’adeguamento e la messa a norma della Struttura in base alle leggi regionali. Le opere sono continuate nell’arco degli anni per essere sempre al passo con la normativa vigente, fino ad arrivare all’ultima autorizzazione dell’ASL VCO per n. 74 posti come residenza per persone anziane parzialmente autosufficienti, autosufficienti e non autosufficienti.

Dall’ 11/02/2019, la Casa è stata accreditata presso l’ASL VCO con:

- ▶ 60 posti R.S.A.
- ▶ 14 posti RA

la mission di Don Orione nella nostra struttura

Il servizio svolto presso la Casa di Riposo S. Antonio, non solo rispetta completamente tutti i diritti dell'anziano come essere umano, assicurando un servizio di qualità in termini pratici ovvero garantendo la soddisfazione dei bisogni assistenziali e sanitari di base, ma, abbracciando integralmente la mission ed i messaggi di Don Orione, assicura un sostegno emotivo ed un trattamento svolto da figure che esercitano la loro mansione mettendosi al servizio dell'Ospite con il carisma e la carità che da sempre sono i principi del nostro Fondatore.

Nello specifico, **la mission della RSA "Casa di Riposo S. Antonio" è di garantire un'elevata qualità della vita degli Ospiti, realizzabile attraverso:**

- ▶ Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano e riscoperta delle potenzialità latenti;
- ▶ Approccio totale alla persona con interventi mirati;
- ▶ Formazione continua del personale per sostenere la sua motivazione, la rivalutazione e la preparazione professionale;
- ▶ Un servizio pianificato in base ai bisogni delle persone accolte mediante una Valutazione multidimensionale e la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

la mission di Don Orione nella nostra struttura

Per essere fedele dunque al Fondatore di quest'Opera, riportiamo quanto egli scrisse in merito alla mission da un punto di vista più strettamente religioso:

“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 le finalità ultime della nostra Casa di Riposo sono di:

“Avere a cuore l'ospite perché è il nostro padrone” ed “essere al servizio della persona e quindi della vita”.

Favorendo relazioni personali significative con ogni forma di solidarietà e di volontariato nello spirito del fondatore e dando la possibilità di vivere in un ambiente tranquillo per affrontare serenamente un periodo di sollievo temporaneo o l'ultima fase dell'esistenza in una prospettiva ultraterrena.

la struttura

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. 14 anziani** bisognosi di aiuto nel soddisfacimento di bisogni primari
- ▶ **Residenza Socio Assistenziale (RSA)** (Deliberazione n. 99 del 11/02/2019) **accreditata dalla A.S.L. 14 VCO per nr. 60 posti** per anziani parzialmente e/o non autosufficienti che necessitano di un livello di assistenza infermieristica, riabilitativa ed assistenziale per tutti i livelli.

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. È composta di quattro piani serviti da ascensore e monta lettighe; gli impianti e le attrezzature rispondono a criteri di sicurezza e funzionalità come da normative vigenti.

la struttura

La residenza è così composta:

- ▶ **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 ed 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, la palestra per la fisioterapia, guardaroba, locale parrucchiera, locali soggiorno e n. 4 camere (singole, a due letti, a tre letti) con servizi per ospiti autosufficienti.
- ▶ **Secondo piano:** nucleo RSA per tutte le 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 RSA per tutte le 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.
- ▶ **Quarto piano:** Nucleo RA (residenza assistita): 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.
- ▶ **Esterno:** Ampio giardino arredato con tavoli, ombrelloni, sedie e panchine.

la struttura

orari di apertura

Gli ospiti possono ricevere visite dalle 9.30 alle 11.00 e dalle 14.30 alle 16.30 festivi compresi.

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

La Direzione è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

organizzazione

La RSA S. Antonio è gestita dalla *Congregazione Piccole Suore Missionarie della Carità* fondate da San Luigi Orione e con sede legale a Tortona in Via Don Sparpaglione, 5. Le figure direzionali della Congregazione si recano in struttura periodicamente.

In struttura è quotidianamente operativo il solo personale laico.

L'organizzazione interna è formata da:

► **Equipe locale con:**

- Responsabili di nucleo
- Responsabile uffici amministrativi
- Personale medico sanitario qualificato

► **Equipe di reparto con:**

Infermieri professionali, O.S.S. qualificate, fisioterapisti, psicologa ed animatrice con il compito della stesura e relativi aggiornamenti dei Piani Assistenziali Individuali (PAI)

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

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.

prestazioni socio sanitarie

La Struttura garantisce nel rispetto della DGR 45-4248 del 30/07/2012 i servizi sotto riportati:

- ▶ **Servizio medico:** garantito dal medico di famiglia con presenza giornaliera (da lunedì a venerdì) negli orari indicati in bacheca. Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita dal servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).
- ▶ **Servizio infermieristico:** garantito in base ai livelli prestazionali richiesti dalla DGR 45-4248 del 30/07/2012 e consiste in: compilazione ed aggiornamento della Cartella Sanitaria individuale, 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.
- ▶ **Servizio di riabilitazione:** svolto da un operatore con Diploma di Laurea in qualità 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 appositi ausili.

prestazioni socio sanitarie

- ▶ **Servizio assistenziale:** garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale in possesso della qualifica di OSS (Operatore Socio-Sanitario) e motivato alla professione. Gli operatori svolgono interventi diretti all'assistenza alla persona (aiuto durante l'igiene personale, i pasti, la deambulazione e mobilitazione, vestizione, prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato, pulizia ordinaria degli ambienti di vita, ecc.) e qualsiasi altra competenza prevista per il profilo professionale dalle normative vigenti in materia. L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono esposti nelle bacheche di ciascun reparto.
- ▶ **Servizio di animazione:** svolto da personale qualificato con proposte e attività ricreative, relazionali ed 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. Le attività sono svariate, tra cui: tombola, laboratorio creativo, attività assistita con animali, giardino-terapia, ecc. Inoltre la struttura aderisce a progetti organizzati da enti esterni pensati per gli anziani volti alla stimolazione e al coinvolgimento degli stessi.

prestazioni socio sanitarie

- ▶ **Sostegno psicologico:** in linea con le recenti linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, la psicologa, così come le altre figure che compongono l'équipe in RSA, opera attraverso un modello di cura biopsicosociale. Un approccio centrato sulla persona che pone sullo stesso piano sia gli aspetti riguardanti la salute fisica della persona, coerentemente con un modello medico, sia gli aspetti di partecipazione sociale e di benessere psicologico, coerentemente con un modello psicosociale, ponendo tutto in relazione con i fattori ambientali. **L'obiettivo primario in RSA deve essere la valorizzazione della vita dell'anziano in tutta la sua dignità.** L'efficacia delle cure e del servizio offerto all'ospite passano attraverso il benessere fisico, psichico, affettivo e relazionale della persona: il "prendersi cura" in modo globale. A tale scopo, la psicologa in struttura si occupa di portare l'attenzione e l'intervento ai bisogni emotivi e relazionali degli ospiti, soprattutto in alcune situazioni specifiche: l'ingresso dell'ospite in struttura, i momenti di crisi durante la sua permanenza, la gestione dei familiari degli ospiti, soprattutto nel delicato momento in cui affidano il proprio caro alla cura di altri, le interazioni sociali tra gli ospiti e con il personale. Queste situazioni particolarmente delicate hanno necessità di essere monitorate e facilitate perché determinano il benessere dell'ospite dal punto di vista emotivo, affettivo e relazionale. La psicologa accompagna l'ospite ed i familiari in questo percorso e, attraverso uno sguardo costante durante il soggiorno, collabora con tutte le figure di accudimento affinché la cura all'ospite sia sempre personalizzata e modulata sulla base delle esigenze del momento. Inoltre, in collaborazione con la figura dell'animatrice, la psicologa si occupa di coinvolgere e personalizzare le attività.

prestazioni socio sanitarie

- ▶ **Altre prestazioni comprese 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 un 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 medicina 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 e servizi

► PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA QUOTA SANITARIA

Servizio di parrucchiera: 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 al mese.

Servizio di pedicure curativa.

Servizio di contrassegno della biancheria personale al costo di € 50,00 (cinquanta/00€) a forfait.

► SERVIZI DI AMMINISTRAZIONE

I servizi amministrativi sono rappresentati dalla Direzione, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:30 e dalla segreteria aperta tutti i giorni (inclusi weekend e festività) dalle 06:00 alle 20:00.

prestazioni e servizi

I servizi di pulizia e sanificazione ambientale, i servizi di cucina e lavanderia sono garantiti dal personale della **Cooperativa Sociale Egeria ONLUS**, con sede legale in Tortona (AL), Piazza Roma, 38.

► SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è garantito giornalmente in tutte le aree della struttura, secondo piano di lavoro redatto da struttura e cooperativa.

► SERVIZI ALBERGHIERI

Il servizio di preparazione dei pasti avviene all'interno della Casa, dal personale della Cooperativa Sociale Egeria ONLUS e somministrato nelle sale da pranzo dal personale O.S.S. 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. Il menù (autunno-inverno e primavera-estate) viene effettuato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate dal competente Servizio dell'ASL VCO.

È prevista la preparazione di diete personalizzate dovute a particolari patologie, e prescritte dal medico curante. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni previste dal sistema di controllo HACCP.

prestazioni e servizi

► SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è gestito dal personale della Cooperativa sociale Egeria ONLUS e giornalmente esegue il lavaggio, stiratura e il riordino della biancheria personale e della biancheria piana contrassegnata di ciascun ospite. 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.

► 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 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.

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

prestazioni e servizi

► IL VOLONTARIATO

È presente grazie a diversi gruppi di volontari che in modo costante allietano i nostri Ospiti durante le feste portando musica e svolgendo attività ricreative di vario genere.

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

Si rende noto che da inizio 2020, in concomitanza dell'inizio del periodo di pandemia data dalla diffusione del Covid-19 gli accessi ai volontari sono stati sospesi. Ad oggi, la situazione epidemiologica è in netto miglioramento e stiamo ripristinando il servizio, sempre in ottemperanza delle regolamentazioni del Ministero della Salute.

Dal 2022 la nostra struttura ha inoltre aderito al Servizio Civile Universale DOI (Don Orione Italia). Per la durata di un anno il Volontario al servizio presta aiuto e supporto alla figura dell'animatrice nelle attività ricreative degli ospiti.

la giornata tipo dell'ospite

dalle ore 6 alle ore 11 - MATTINA	
ALZATA	È programmata dalle ore 6,00 e si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli ospiti
IGIENE DELLA PERSONA	È 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 DIGIUNO	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 nell'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 e/o a letto in caso di mobilizzazione passiva
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 e/o nel salone delle feste

la giornata tipo dell'ospite

dalle ore 11 alle ore 13 - PRANZO	
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 alle ore 15 – PRIMO POMERIGGIO	
CONTROLLO PRESIDIO INCONTINENZA	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 psico-fisico

dalle ore 15 alle ore 17:30 – POMERIGGIO	
MERENDA POMERIDIANA	Viene distribuito il tè con biscotti o succo di frutta. In estate gelato o yogurt
ATTIVITÀ RICREATIVE E RELIGIOSE	Attività ludiche, giochi, tv e musica, con l'Animatrice; S. Messa una volta alla settimana
CONTROLLO PRESIDIO INCONTINENZA	Per ogni ospite incontinente si verifica la necessità di ricambio del pannolone

la giornata tipo dell'ospite

dalle ore 17:30 alle ore 20:00 – CENA E MESSA A LETTO	
PREPARAZIONE ALLA CENA	Eventuale accesso ai servizi igienici e lettura dei menù
PRANZO	Avviene nella sala da pranzo dei singoli nuclei; in caso di ospite indisposto il pasto viene servito in camera.
TERAPIA FARMACOLOGIA	L'infermiere professionale con la collaborazione della responsabile di nucleo, provvede alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici.
PREPARAZIONE PER LA NOTTE	Igiene della persona e cambio presidi incontinenza
MESSA A LETTO	Per la 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 alterazioni del ritmo sonno-veglia.

le tipologie di ospitalità

► **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).

le procedure

► MODALITÀ DI AMMISSIONE

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione alla direzione della casa, direttamente o tramite i servizi sociali della zona.

È necessaria la compilazione dell'apposita modulistica (domanda e questionario socio-sanitario) da ritirarsi presso la segreteria dell'istituto o scaricabile dal sito internet.

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 sanitario, dal medico di medicina generale, fisioterapista, psicologa ed infermiere, che ne definiscono la fascia assistenziale di appartenenza.

le procedure

► ACCOGLIENZA

Il momento di ingresso in Istituto è, per la persona anziana, particolarmente delicato. È stato opportuno definire 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.

È possibile che durante la permanenza in struttura, l'Ospite possa essere spostato in un nucleo più idoneo alle sue condizioni, previo parere consultivo ma non vincolante con il medesimo ed i suoi congiunti.

Nella R.S.A., in quelle situazioni in cui i posti letto non fossero convenzionati con l'ASL, ove sia possibile, sono garantite soluzioni alternative quali posti letto per Ospiti con bisogni temporanei o per ricoveri brevi.

Vengono accolte persone bisognose di riabilitazione neuromotoria temporanea o che, normalmente assistite a casa, necessitano di un ricovero per un breve periodo di sollievo ai familiari.

le procedure

► DIMISSIONI

L'ospite in regime privato che intende interrompere il ricovero è tenuto a comunicarlo per iscritto alla direzione con un preavviso di 15 giorni.

In caso di ricovero ospedaliero o rientro in famiglia, non è prevista riduzione della retta.

La dimissione avviene di norma previo accordo con la famiglia e, nel caso di trasferimento, mediante contatti diretti con la nuova 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.

L'ospite in regime convenzionato che intende interrompere il ricovero è tenuto a comunicarlo per iscritto alla direzione con un preavviso di 15 giorni, salvo in caso di trasferimento ad altra struttura, a cura dell'UVG, per cui i tempi verranno concordati caso per caso.

In caso di ricovero ospedaliero o rientro in famiglia, non è prevista riduzione della quota residenziale.

le procedure

► **DECESSO**

In caso di decesso dell'Ospite sia privato che convenzionato, la Direzione informa tempestivamente i familiari.

La Casa provvede alla vestizione ed al trasporto del defunto nella camera mortuaria. I familiari contatteranno 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 quota residenziale della retta è dovuto sino ad un massimo di due giorni dopo il decesso e comunque fino alla data in cui la camera non sarà del tutto liberata dagli effetti personali.

► **RICOVERO OSPEDALIERO E/O RIENTRO IN FAMIGLIA**

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

le rette a regime privato temporaneo/estivo

SOGGIORNI TEMPORANEI E/O ESTIVI

(inferiori a 3 mesi e con esclusione mese di luglio agosto)

RA e RSA – bassa e medio/bassa intensità (punt. 5-6)	€ 85,00/dì
RSA – media intensità (punt. 7-8)	€ 90,00/ dì
RSA – medio/alta intensità (punt. 9)	€ 95,00/dì
RSA –alta intensità (punt.10-11)	€ 100,00/dì
RSA – alta intensità liv. Incrementato (punt. 12)	€ 105,00/dì

SOGGIORNI TEMPORANEI ALTA STAGIONE (luglio e agosto)

SOLO OSPITI RA e/o RSA BASSA INTENSITA'

RA e RSA – bassa e medio/bassa intensità (punt. 5-6)	€ 105,00/dì
---	-------------

- ▶ Conferma prenotazione con versamento inderogabile della caparra confirmatoria di € 1.500,00
- ▶ Spese istruttoria cartella sanitaria e amministrativa € 50,00
- ▶ Spese mediche a forfait € 20,00/mese obbligatorie

le rette a regime privato indeterminato

SOGGIORNI A TEMPO INDETERMINATO	
Nucleo R.A.- autosufficienti (punt. 1-4)	mensile a forfait € 2.300,00
RSA intensità BASSA e MEDIO/BASSA (punt. 5-6)	mensile a forfait 2.400,00
RSA intensità MEDIA (punt. 7-8)	mensile a forfait 2.520,00
RSA intensità MEDIO/ALTA (punt. 9)	mensile a forfait 2.615,00
RSA intensità ALTA (punt.10-11)	mensile a forfait 2.730,00
RSA ALTA intensità LIVELLO increment. (punt. 12)	mensile a forfait 2.920,00

- ▶ Lavaggio capi abbigliamento personale € 2,00/dì (se non contrassegnata)
- ▶ Spese istruttoria cartella sanitaria e amministrativa € 50,00
- ▶ Spese corredo biancheria piana e da bagno € 50,00 (all'ingresso per soggiorni indeterminati)
- ▶ Conferma prenotazione con versamento inderogabile della cauzione di € 1.500,00
- ▶ Supplemento camera singola € 12,00/dì

le rette a regime privato servizi

► **SERVIZI EROGATI INCLUSI:**

Servizio di pensione completa

Servizio di lavanderia (biancheria piana e personale)

Attività fisica e di mobilizzazione

Assistenza tutelare diurna e notturna, igiene e cura della persona

Assistenza infermieristica come previsto dalla normativa vigente

Assistenza medica come previsto dalla normativa vigente

► **SERVIZI ESCLUSI:**

Fornitura di ausili e presidi per l'incontinenza se non forniti da SSR, ticket e farmaci non mutuabili

Contrassegnare la biancheria personale (a forfait € 50,00)

Trasporti dell'Ospite, oltre a quanto previsto dalla normativa

Visite specialistiche non comprese nelle attività della Struttura

Servizio di parrucchiera e pedicure curativa

Servizio di vestizione della salma obbligatorio (€ 150,00)

Occupazione camera mortuaria € 50,00/die (dal terzo giorno successivo al decesso)

le rette a regime convenzionato ASL Vco

SOGGIORNI CONVENZIONATI	
Bassa intensità assistenziale	€ 37,62 /dì - € 1.144,00/mese
Medio/bassa intensità assistenziale	€ 38,38/dì - € 1.167,00/mese
Media intensità assistenziale	€ 40,67/dì - € 1.237,00/mese
Medio/alta intensità assistenziale	€ 46,27/dì - € 1.407,00/mese
Alta intensità assistenziale	€ 50,33/dì - € 1.530,00/mese
Alta int. Liv. Incrementato	€ 54,91/dì - € 1.670,00/mese

- ▶ Supplemento camera singola € 8,00/dì – quota mensile a forfait € 240,00
- ▶ Spese istruttoria cartella sanitaria e amministrativa € 50,00
- ▶ Spese corredo biancheria piana e da bagno € 50,00
- ▶ Conferma prenotazione con versamento inderogabile della caparra confirmatoria dell'importo di una retta

le rette a regime convenzionato ASL Vco servizi

► **SERVIZI EROGATI** (come specificato dalla normativa vigente):

Servizio di pensione completa

Servizio di lavanderia (se vestiario contrassegnato)

Attività fisica e di mobilizzazione

Assistenza tutelare diurna e notturna, igiene e cura della persona

Assistenza infermieristica come previsto dalla normativa vigente

Assistenza medica come previsto dalla normativa vigente

► **SERVIZI ESCLUSI:**

Fornitura di presidi per l'incontinenza se non forniti da SSR, ticket e farmaci non mutuabili

Contrassegnare la biancheria personale (a forfait € 50,00)

Trasporti dell'Ospite, oltre a quanto previsto dalla normativa

Visite specialistiche non comprese nelle attività della Struttura

Servizio di Parrucchiera (oltre a quanto previsto dalla normativa)

Servizio di pedicure curativa

Servizio di vestizione della salma obbligatorio (€ 150,00)

Occupazione camera mortuaria € 50,00/die (dal terzo giorno successivo al decesso)

le rette altre informazioni

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza della Cauzione.

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Contratto di Ospitalità e deve essere pagata entro i primi 5 giorni di ogni mese, tramite:

Assegno bancario e/o circolare o assegno e/o vaglia postale intestato a: *“Congregazione PSMC – Casa di Riposo S. Antonio”*,

Oppure tramite:

Bonifico bancario intestato a: *“Congregazione PSMC – Casa di Riposo S. Antonio”* - Banca Prossima - Filiale di Milano

IBAN IT 67 F 03069 09606 100000001532

CAUSALE: retta mese di _____

per l'ospite Sig./Sig.ra _____

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 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.

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

modulo di segnalazione 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 alla 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:

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

che modifiche apporterebbe?

.....
.....

Data.....

Firma.....

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

Data

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 distribuzione di questionari.

obblighi legislativi

► **Decreto legislativo n. 81/2008 e S.M.I.: 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.

È 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.

► **Regolamento Europeo 2016/679 (G.D.P.R.): Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati**

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 rilasciata idonea informativa e chiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze del servizio e della cura della persona.

È stata perfezionata la designazione degli incarichi al trattamento dei dati personali come previsto dal Regolamento Europeo 2016/679.

obblighi legislativi

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

È 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.

Ameno, lì 22/03/2023

Legale rappresentante dell'Ente
