

Carta dei Servizi

RSA “I Germogli”

Fraz. S. Pietro Casasco 5 – Menconico (PV)

Menconico, 4 Settembre 2024

INDICE

1. Chi Siamo
 - 1.1. Premessa
 - 1.2. I principi fondamentali
2. Dove siamo
 - 2.1. Collocazione Geografica
3. I servizi offerti
 - 3.1. L'utenza
 - 3.2. RSA
 - Dimissioni e allontanamento degli ospiti
 - Ricoveri ospedalieri
 - 3.3. L'assistenza
 - 3.3.1. Servizi sanitari-assistenziali
 - 3.3.2. Altri servizi alla persona
 - 3.3.3. Comfort
 - 3.3.4. Informazioni utili
 - 3.4. La dimissione
 - 3.4.1. Uscita per ritorno presso la propria abitazione
 - 3.4.2. Decesso
 - 3.5. Costi dei servizi
4. Fattori e indicatori di qualità
 - 4.1. Standard di qualità
 - 4.2. Principi e valori di riferimento
 - 4.2.1. I principi e i valori aziendali
 - 4.2.2. Carta dei diritti della persona anziana
5. Diritti dell'Utente- Rilevazione della soddisfazione - Reclami
 - 5.1 Rilevazione della soddisfazione degli utenti/caregiver
 - 5.2 Reclami
 - 5.3 Documentazione sanitaria
 - 5.4 Documentazione fiscale.

1. CHI SIAMO

1.1 PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole essere ed è uno strumento:

- Presentato ad ogni cittadino interessato a conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA "I Germogli", al fine di poter esercitare concretamente il suo diritto di scelta;
- Di verifica e di controllo sulla corrispondenza tra ciò che si afferma e pattuisce attraverso di essa e quanto effettivamente si è in grado di erogare nella quotidianità.

Nella logica di un servizio di qualità globale la Carta dei Servizi è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo in riferimento ai nuovi servizi prestati e alle nuove mete fissate, da aggiornare in base anche alle osservazioni, proposte e suggerimenti espressi dagli utenti.

È strumento fondamentale, di comunicazione, quasi un "contratto" con l'utente, quindi anche un impegno.

Riteniamo assolutamente necessaria la collaborazione di ciascuno per rendere sempre migliore la qualità del nostro servizio, cioè un servizio sempre più vicino alle reali necessità della nostra utenza.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, l'organizzazione e l'attività della nostra casa di riposo segue questi principi fondamentali:

- *Eguaglianza*: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze e delle necessità di ogni singolo ospite.
- *Imparzialità*: il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità.
- *Partecipazione*: nella gestione della RSA, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione si impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- *Efficienza ed efficacia*: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

2. DOVE SIAMO

2.1 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La RSA "I Germogli" è ubicata a Menconico, frazione San Pietro Casasco, in posizione panoramica e domina la vallata sottostante.

La struttura dista 6 km da Varzi, paese meta di villeggianti nella stagione estiva e dalla vicina Casteggio dista per un tratto di strada percorribile in una trentina di minuti. La RSA è facilmente raggiungibile anche da Piacenza e Milano, sia attraverso le vie ordinarie, vie statali, sia attraverso l'autostrada: da Piacenza e Milano, sia attraverso le vie ordinarie, vie statali, sia attraverso l'autostrada:
uscita Casteggio Casatisma – Casei Gerola.

Grazie alla sua collocazione in questa amena località della comunità montana la RSA può garantire agli ospiti l'accoglienza in un ambiente confortevole e silenzioso. Chi è in grado di uscire autonomamente o accompagnato può optare per una passeggiata all'aria aperta nei percorsi tracciati o recarsi nel vicino centro di Varzi, debitamente fornito di tutti i servizi.

3. I SERVIZI OFFERTI

Dal 2012 la RSA "I Germogli" di Menconico è gestita da Sereni Orizzonti 1 Spa.

3.1 L'UTENZA

La Struttura accoglie Ospiti non autosufficienti con la seguente offerta:

- 40 posti letto a contratto autorizzati dalla Regione Lombardia, per non autosufficienti totali e con l'integrazione della quota sanitaria.
- 10 posti letto autorizzati ma non contrattualizzati.

Sia per i posti letto a contratto (n. 40 con integrazione della quota sanitaria) sia per quelli autorizzati ma non a contratto (n. 10 senza integrazione della quota sanitaria) sono erogate le prestazioni socio sanitarie meglio dettagliate nei punti seguenti.

3.2 R.S.A.

Attualmente accoglie 50 posti letto dei quali 40 a contratto e 10 non a contratto. I 40 posti letto a contratto sono dislocati su due piani (primo e secondo) mentre i 10 posti letto non a contratto sono localizzati al piano terra. La RSA è una sezione protetta a carattere prevalentemente socio-sanitario.

Ospita persone anziane, che abbiano compiuto i 65 anni d'età, non assistibili a domicilio e che richiedano un livello medio di assistenza sanitaria (a cura di medico, infermieri e fisioterapista) integrato da un alto livello di assistenza tutelare e alberghiera (a cura degli OSS). Sono per lo più anziani o persone disabili non assistibili adeguatamente a domicilio o con patologie che richiedano trattamenti sanitari di mantenimento e assistenza globale e alberghiera.

Inoltre, per i ricoveri di anziani residenti fuori Regione, l'accoglienza in struttura su posto accreditato è subordinata all'autorizzazione della propria ATS di appartenenza. L'accoglienza è rivolta agli anziani residenti in Lombardia.

In questa sezione viene fornita:

- Assistenza globale diurna e notturna alla persona nell'arco delle 24 ore
- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica
- Attività di riabilitazione
- Attività di animazione
- Assistenza alberghiera (alloggio, vitto, lavaggio della biancheria e degli indumenti personali)
- Servizio base di parrucchiera per donna e barbiere per uomo.

Il gruppo di lavoro della RSA è costituito da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori/animatori, O.S.S./A.S.A. ed all'occorrenza ulteriormente integrato dalle professionalità, anche esterne, necessarie per assicurare agli ospiti le prestazioni erogate dalla RSA.

Emergenza COVID-19 (SARS-CoV-2).

Protocollo ingresso ospiti

A seguito dell'insorgere dell'Epidemia Sars-cov 2, l'ingresso degli ospiti nella RSA I GERMOGLI sarà regolamentato dalle normative regionali e nazionali: DELIBERA N.3524- (DL) AGGIORNAMENTO AGLI ATTI DI INDIRIZZO EX DGR N° 3226 DEL 09/06/2020 E AGGIORNAMENTO DELIBERAZIONE N° XI / 3913 Seduta del 25/11/2020

Tali modalità saranno in vigore fino al termine dell'emergenza da Covid-19.

Per accedere alla Residenza "I Germogli" è necessario presentare domanda d'ingresso sul modulo reperibile in RSA o sul sito dell'ATS di Pavia.

Per poter procedere all'ingresso dell'Ospite dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Certificato di residenza in carta semplice;
- Fotocopia dei redditi dell'anno precedente e fotocopia libretti della pensione;
- Fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale;
- Tessera sanitaria ed eventuale cartellino di esenzione ticket;
- Documentazione medica in possesso, cartellini di ricoveri ospedalieri e terapia in atto;
- **Una valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi da COVID-19. Ovvero la dichiarazione dello stato di salute da parte del medico curante, con esplicito riferimento alla sintomatologia da Covid-19, e volta ad escludere l'esposizione a casi positivi o sospetti (con indicazioni precise riguardanti l'eventuale contagio avvenuto in passato, l'esito di tamponi ed esami diagnostici specifici, l'avvenuta somministrazione del vaccino antiCovid-19, l'eventuale consenso a sottoporvisi, nonché eventuali altre malattie infettive e/o diffuse), redatta al massimo 1 settimana prima dell'ingresso, come da richiesta del Direttore Sanitario della RSA/ Referente Covid-19.**

Costituisce titolo preferenziale per l'ammissione, in ordine di priorità:

- la residenza nei Comuni di Menconico, S. Margherita di Staffora e Brallo di Pregola;
- la richiesta da parte di coloro che hanno trasferito la propria residenza in altri comuni a seguito di ricovero in strutture protette. In caso di ammissione la residenza verrà ritrasferita a Menconico e verrà considerata in riferimento al periodo precedente il ricovero in altre strutture;
- la residenza da almeno 5 anni nei restanti Comuni rientranti nell'ambito territoriale ai sensi della L. 328/2000;
- la residenza nei Comuni dell'ATS della Provincia di Pavia.

La data di presentazione della domanda è quella di consegna del modulo di richiesta di ammissione debitamente compilato e corredato di tutta la documentazione necessaria.

Le domande verranno inserite nelle liste d'attesa predisposte secondo i criteri di seguito prefissati:

- lista per i residenti
- lista per i non residenti.

La priorità dei ricoveri sarà rispettata nell'ordine sopra indicato e pertanto, in caso di disponibilità di posti, si potrà ricorrere alla lista di attesa per i non residenti esclusivamente qualora sia esaurita la lista per i residenti.

Ciascuna lista/graduatoria terrà conto delle seguenti priorità:

1. data di presentazione della domanda;
2. condizioni di salute del richiedente e compatibilità della patologia rispetto al posto disponibile;
3. sesso del richiedente rispetto al posto disponibile.

In casi particolari, segnalati dai servizi sociali comunali, particolari condizioni di disagio socio-familiare del richiedente potranno costituire deroga ai precedenti punti.

L'ammissione sarà perfezionata dalla sottoscrizione del contratto che comporterà l'osservanza dei reciproci impegni, anche di carattere economico, a garanzia del rapporto tra l'Ente gestore e le persone ospitate.

All'ingresso dovranno essere effettuati i seguenti versamenti:

- deposito cauzionale infruttifero pari a euro 800,00 che verrà restituito alla fine del rapporto o incamerato in caso di eventuale insolvenza da parte dell'Ospite

La segreteria comunicherà inoltre il codice numerico personale che dovrà contrassegnare ogni capo di abbigliamento o di biancheria in dotazione all'Ospite.

La data di ingresso verrà concordata con l'Ente gestore attraverso il Referente di Struttura che accoglierà l'Ospite coadiuvato dal personale presente, nel totale rispetto delle normative contro la diffusione del Covid-19.

All'Ospite che è accolto, è assegnato un posto letto tenendo conto della sua situazione patologica e fisica e della tipologia dell'utenza già presente. In questa prima fase sono raccolte le informazioni necessarie al personale preposto per la compilazione della cartella clinica, l'impostazione delle attività infermieristiche, attività di assistenza e la predisposizione della dieta.

La struttura è in grado di farsi carico dell'Ospite immediatamente dal suo ingresso.

Ad ogni nuovo ingresso si attiva una fase di osservazione da parte di tutto il personale e dell'equipe di lavoro che entra in contatto con l'Ospite al fine di eseguire una valutazione dei bisogni dell'anziano e di predisporre il progetto individuale con relativi obiettivi e tempi di verifica. Entro la prima settimana dall'ingresso si riunisce l'equipe per la redazione del primo PI, successivamente, dopo un mese si riunisce di nuovo per l'aggiornamento e stesura del PAI.

Dimissioni e allontanamento degli ospiti

L'Ospite che desidera lasciare la RSA, deve darne formale comunicazione scritta a Sereni Orizzonti 1 Spa, con preavviso di almeno 30 giorni. L'ospite può venire inoltre dimesso, con disposizione da parte dell'Ente gestore per:

- mancato rispetto delle regole di convivenza;
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;
- mancato pagamento della retta protratta, come da contratto

Gli utenti hanno il diritto di dare un preavviso pari a quello che la Residenza dà all'Ospite nel caso in cui decida il suo allontanamento.

Su precisa indicazione del Direttore Sanitario/Referente Covid-19 la RSA può disporre dei trasferimenti interni, se richiesti dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite, preavvisando lo stesso e/o i suoi familiari.

Ricoveri ospedalieri e visite mediche

In caso di necessità il medico, ed eventualmente in caso di emergenza il personale di assistenza, contatta il servizio di emergenza 112 per il ricovero, informando al contempo i familiari.

Emergenza COVID-19 (SARS-CoV-2).

Per rientri da visite ambulatoriali/day hospital/Pronto Soccorso è necessaria una valutazione caso per caso da parte del Direttore Sanitario/Referente Covid-19 o del medico dell'ospite/paziente di concerto col Referente della RSA, in base alla situazione epidemiologica e alla valutazione del rischio della struttura ospitante.

3.3 L'ASSISTENZA

3.3.1. SERVIZI SANITARI-ASSISTENZIALI

Tutti gli operatori, dipendenti o convenzionati, sia sanitari, infermieristici, socioassistenziali ed addetti all'assistenza sono identificabili attraverso la tessera obbligatoriamente e individualmente esibita sull'indumento di lavoro.

Il servizio di assistenza diretta alla persona è prestato da operatori socio-sanitari ed addetti all'assistenza, è garantito 24 ore su 24.

Il servizio infermieristico è svolto da infermieri professionali abilitati ai sensi di legge, secondo i seguenti compiti:

- prendersi cura degli utenti, affinché questi abbiano l'assistenza sanitaria di cui necessitano e chiamare in caso di necessità il medico curante;
- prestare all'ammalato, su prescrizione del Direttore Sanitario o del medico, le cure necessarie;
- interessarsi per la provvista e la distribuzione delle medicine ai singoli ammalati e curarne la somministrazione e la conservazione;
- organizzare all'occorrenza il trasporto all'ospedale degli Ospiti anche con ricorso al 112 in caso di urgenza;
- interessarsi affinché l'ammalato abbia la dieta adatta;
- avvisare le persone di riferimento dell'Ospite nel caso in cui lo stesso stia poco bene o la sua condizione di salute si aggravi;
- prendere contatto con i familiari quando ve ne sia la necessità;
- collaborare con le altre figure professionali della struttura al fine di elaborare programmi appropriati di assistenza multidimensionale.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Il mattino, tra le 7.00 e le 9.00 gli Ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali. La colazione è servita dalle 8.30 alle 9.30 in sala da pranzo o in stanza. La mattinata trascorre nelle sale comuni o nelle camere o all'esterno; gli Ospiti sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio educativo-animativo. Oltre ad iniziative di socializzazione e ricreative, il personale è attento ad incentivare il movimento (camminare, esercizi di ginnastica, ...). Nei giorni ed orari stabiliti è attivo il servizio di fisioterapia. All'Ospite sono garantiti la somministrazione della terapia, i controlli sanitari e prestazioni sanitarie specifiche come medicazioni e altre da parte dell'infermiere.

Il pranzo è servito dalle ore 11.45 alle 13.00 in sala da pranzo, salvo esigenze particolari dell'Ospite.

Successivamente gli Ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano.

Il pomeriggio trascorre nelle sale comuni o nelle camere. Verso le ore 15.30 è servito il tè e alle ore 18.00 la cena. L'orario del riposo notturno non è fissato rigidamente; il personale cerca di rispettare le abitudini e le richieste individuali. Con gli Ospiti, che per motivi di salute, sono allettati, il personale è attento a frequenti cambi nella posizione, per evitare le complicanze da immobilizzare. Aspetti importanti nell'assistenza alle persone non autosufficienti sono la particolare cura dell'igiene personale e una idratazione adeguata, problema che interessa tutte le persone anziane.

3.3.2. ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

Educativo - Animativo

Del programma educativo-animativo e socializzazione è responsabile un'animatrice che svolge le sue attività secondo gli orari affissi in bacheca.

Vengono attuate opportune iniziative ricreative, culturali, occupazionali, progettate e pensate e organizzate in collaborazione con l'educatore, atte a mantenere, stimolare e sollecitare gli interessi e le attività dei singoli ospiti e dei gruppi.

All'ingresso dell'Ospite è richiesto il consenso/dissenso per iscritto (su apposito modulo) sia per quanto riguarda la partecipazione a passeggiate o gite organizzate dalla struttura, sia per quanto riguarda la pubblicazione o l'esposizione di fotografie e dati personali appartenenti all'Ospite ai sensi del d.lgs. 196/03.

Ad ogni uscita dalla struttura per gite o passeggiate organizzate, l'educatrice e l'animatrice richiedono il parere dell'infermiere prima di contattare le persone da coinvolgere nell'iniziativa.

Servizio religioso

Nella RSA è presente una cappella dove viene celebrata la Santa Messa da un sacerdote, che è a disposizione anche per un dialogo personale. Altre esigenze particolari vanno valutate di volta in volta, cercando la collaborazione della famiglia ove possibile.

IL SERVIZIO VERRA' SOSPESO PER TUTTA LA DURATE DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA SARS- COV2

3.3.3. COMFORT

Menù

Il vitto comprende: la colazione a base di caffè, latte, caffelatte, the con biscotti, fette biscottate; il pranzo con la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, due contorni e la frutta di stagione; la cena con un primo, un secondo con variante di formaggi, un contorno cotto ed uno crudo, pure, frutta cotta o di stagione e yogurt su richiesta.

Il menù è esposto su quattro settimane e due stagioni (primavera/estate – autunno/inverno).

Distribuzione bevande

È prevista la distribuzione di the e biscotti o torta nel pomeriggio.

Distribuzione posta

La posta è ricevuta dalla Direzione, che provvede a consegnarla personalmente all'Ospite quanto prima.

Televisione o videoproiezione

Tutte le stanze sono predisposte per poter installare il televisore. Le televisioni si trovano nel salone ricreativo, nella sala d'attesa al primo nucleo e in sala da pranzo.

Giornali

La RSA dispone di una piccola biblioteca a disposizione dei nostri Ospiti.

Lavanderia

Il servizio consiste nel lavaggio del vestiario al quale l'Ospite e/o familiare non provvede direttamente.

L'addetta alla lavanderia riconsegna gli indumenti ai piani entro 5 giorni, riponendoli negli armadi degli Ospiti.

Parrucchiera

La RSA fornisce gratuitamente il servizio di taglio e piega dei capelli per ogni ospite una volta al mese.

Il servizio viene fornito presso gli appositi locali collocati al piano terra.

Servizi personalizzati di fisioterapia

Il fisioterapista, presente nella struttura, fornisce su indicazioni del medico, sia trattamenti individuali che di gruppo, finalizzati a sviluppare un significato relazionale al movimento e a riattivare la cognitivtà.

Servizio di podologia

La struttura fornisce il servizio di podologia su richiesta per ogni ospite. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali indicati ed è a totale carico dell'ospite. Le prestazioni sono a carico dell'ospite secondo il tariffario esposto nella bacheca della struttura ed allegato alla presente.

IL SERVIZIO VERRA' SOSPESO PER TUTTA LA DURATE DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA SARS- COV2

Servizio di tesoreria

La Direzione riceve eventuali piccole somme di denaro per la gestione del quotidiano che provvederà a custodire per conto dell'Ospite.

Trasporti in ambulanza

Qualora si renda necessario un ricovero non urgente, una visita specialistica o altri accessi in ospedale, il relativo servizio, fornito da ditte esterne, è a pagamento e fatturato direttamente all'Ospite o al parente.

3.3.4. INFORMAZIONI UTILI

Emergenza da COVID-19 (SARS-CoV-2).

Protocollo ingresso parenti e visitatori

DURANTE TUTTO IL TEMPO DELL'EMERGENZA DA EPIDEMIA SARS COV-2 SONO VIETATI GLI INGRESSI AI PARENTI E AGLI AMICI DEGLI OSPITI, VISITATORI E CONOSCENTI VARI. OGNI VISITA SI INTENDE SOSPESA.

Tuttavia come da normative regionali, attraverso telefonate, videochiamate e incontri "protetti", Sereni Orizzonti 1 Spa garantisce sistemi di comunicazione alternativi con gli Ospiti, al fine di evitarne l'isolamento affettivo e relazionale,

Al termine dell'emergenza pandemica e a seguito dell'autorizzazione a riprendere gli accessi dei parenti/visitatori, si rende nota la procedura da rispettare per consentire che tali visite avvengano in sicurezza e nel rispetto delle norme di legge.

- secondo le direttive del Referente Covid-19 della RSA, saranno consentite le visite ad un massimo di tre parenti per ospite contemporaneamente, di durata massima di 15 minuti ciascuna.
- le visite dovranno essere prenotate al numero 0383 545768
- all'ingresso sarà cura degli operatori misurare con termoscanner la temperatura corporea del visitatore e negare l'accesso se la temperatura corporea fosse > di 37.5° C. I visitatori dovranno compilare l'autocertificazione sul proprio stato di salute.
- **venire munito almeno di mascherina chirurgica e indossarla in entrata e in uscita e per tutto il tempo della visita mantenendo durante l'incontro un distanziamento di almeno due metri dall'ospite; il visitatore dovrà igienizzare le mani all'ingresso.**
- è vietato portare qualsiasi oggetto/regalo/alimento all'ospite
- in tutti i casi è vietato ai parenti l'accesso alle camere, al bar, agli uffici e ai reparti

Orari vari

All'Ospite è garantita la massima libertà, nel rispetto del regolamento e delle norme della civile convivenza. Può entrare, uscire e ricevere visite in ogni ora del giorno, evitando solo di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore considerate di riposo che sono:

- nei locali comuni dalle 22.00 alle ore 7.00
- nella propria stanza e nelle zone notte dalle ore 13.00 alle 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 7.00

IL SERVIZIO VERRA' SOSPESO PER TUTTA LA DURATE DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA SARS- COV2

Divieti

È fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per un breve periodo, persone estranee, quale sia il legame di parentela e di amicizia con l'Ospite: eventuali eccezioni alla presente norma possono essere concesse solo dalla Direzione.

3.4 LA DIMISSIONE

3.4.1. USCITA PER RITORNO PRESSO LA PROPRIA ABITAZIONE

L'Ospite può recedere dal contratto stipulato con un preavviso scritto di 30 giorni. In caso di mancato preavviso ovvero in caso di preavviso di durata inferiore l'ospite è comunque tenuto al pagamento della retta per tutta la durata del preavviso di giorni 30.

L'Ospite dimesso ha l'obbligo di segnalare il nuovo indirizzo all'ufficio anagrafe del Comune di residenza.

All'atto delle dimissioni verso abitazione o trasferimento ad altra struttura, il Direttore Sanitario/Referente Covid-19 predispone la lettera di dimissioni contenente diagnosi e terapia in atto al fine di assicurare la continuità delle cure.

3.4.2. DECESSO

Al momento del decesso, il contratto decade automaticamente e il posto letto è reso disponibile. Sereni Orizzonti 1 Spa rimane a disposizione per la restituzione del deposito cauzionale e per l'espletamento delle pratiche di dimissione. In tal caso il pagamento della retta dovrà essere effettuato compreso il giorno del decesso.

3.5 COSTI DEI SERVIZI

Nella retta sono esclusi:

- SPESE AMMINISTRATIVE IN ENTRATA 150,00 euro
- RIFACIMENTO CAMERA FINALE euro 50,00

La corresponsione della retta dà diritto a godere dei servizi socioassistenziali, del vitto e dell'alloggio, nonché del servizio di lavanderia e di tutti i servizi generali e collettivi funzionanti nella RSA. La retta potrà subire aumenti su decisione di Sereni Orizzonti 1 Spa.

Non sono compresi:

- eventuali costi telefonici per chiamate uscenti generate dall'Ospite che vengono addebitate a parte secondo consumo
- le spese per ticket o acquisto farmaci fuori prontuario
- le spese per acquisto prodotti ad uso personale
- trasporti non urgenti
- servizio bar

L'Ospite è tenuto al pagamento della retta mensile stabilita. La quota giornaliera stabilita per i non residenti è attualmente di € 68,35, quella per i residenti nei Comuni di Menconico, S. Margherita di Staffora e Brallo di Pregola è stabilita in € 53,71.

Le rette giornaliere sono le seguenti:

a) per i 40 posti letto a contratto con ATS Pavia con contributo a carico del F.S.R. (nuclei di degenza al piano primo e secondo)

- ordinaria € 68,35.

- per i residenti nei Comuni di Menconico, S. Margherita di Staffora e Brallo di Pregola € 53,71.

La retta comprende i seguenti servizi:

1. alberghiero (pasti, bevande, servizio di lavanderia -guardaroba)
2. assistenziale (assistenza di personale medico, infermieristico ed ausiliario)
3. fisioterapia
4. animazione
5. barbiere – parrucchiera
6. servizio religioso
7. gite ed escursioni organizzate.

L'ospite è a carico del Direttore Sanitario della RSA.

La retta non comprende:

- assistenza all'ospite durante il ricovero in altra struttura sanitaria;
- fornitura di capi di abbigliamento;
- fornitura di protesi (protesi ed interventi dentari, ausili personalizzati, presidi ad alta specializzazione)
- Gli ospiti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati da parte dell'A.S.S.T.

b) per i 10 posti letto in regime di solvenza (letti non a contratto con ATS di Pavia e senza contributo a carico del F.S.R.)

– nuovo nucleo di degenza al piano terra retta ordinaria €. 75,00.

Nella retta sono compresi i servizi sopra indicati **con esclusione** dei costi per i farmaci, per i presidi dell'incontinenza e per i presidi ed ausili medico chirurgici.

L'ospite rimane in carico del Medico di Medicina Generale.

Al pagamento della retta si obbligano personalmente e solidalmente il Richiedente, l'Ospite e almeno un ulteriore Congiunto. I co-obbligati sottoscrivono il contratto di ospitalità per accettazione e rilasciano copia dei documenti carta d'identità e codice fiscale, oltre alla documentazione richiesta ed allegata.

In mancanza di idonei requisiti di solvibilità Sereni Orizzonti 1 Spa si riserva il diritto di accettare o meno gli Ospiti.

Il deposito cauzionale infruttifero deve essere versato all'ingresso ed è pari ad €. 800,00. Questo verrà restituito dopo la cessazione del contratto entro 90 giorni, dopo la verifica del regolare pagamento delle rette e degli oneri assunti con il contratto.

Il pagamento delle rette è dovuto per l'intero soggiorno mensile e deve essere versato in via anticipata **entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese.**

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto, e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto.

In caso di riscontro di mancato pagamento delle rette dovute, Sereni Orizzonti 1 Spa, a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura. Diversamente Sereni Orizzonti provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dando avviso al Familiare/Richiedente e attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

All'Ospite che intenda non avvalersi temporaneamente delle prestazioni oggetto del contratto di ospitalità, mantenendo comunque il posto nella struttura, la retta si intende dovuta per intero e anche nel caso di ricoveri ospedalieri.

La retta completa decorre dal primo giorno di presenza in Residenza. Il giorno d'ingresso e quello di uscita saranno fatturati per intero.

La permanenza dell'Ospite nella struttura oltre il termine contrattualmente stabilito implica la trasformazione in rapporto a tempo indeterminato.

L'Ospite e/o Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 giorni.

Sereni Orizzonti 1 Spa ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per qualunque violazione degli obblighi sopra riportati.

Il mancato preavviso di cui sopra, attribuisce a Sereni Orizzonti 1 Spa, il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a 30 giorni di retta.

Nel mese di maggio la Società rilascerà per email tutti gli ospiti aventi diritto la Dichiarazione prevista ai fini fiscali (Dichiarazione prevista dalla DGRN.26316/1997).

4. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

4.1 STANDARD DI QUALITÀ

- Gli standard di qualità sono garantiti da:
 - definizione delle responsabilità di ciascuna figura professionale e negoziazione annuale degli
 - obiettivi che il personale si impegna a raggiungere
 - identificazione dei bisogni formativi degli operatori e di tutto il personale in generale;
 - mansionari, linee guida e procedure predisposte da gruppi di esperti e conseguenti regolamenti interni;
 - e riguardano prevalentemente i seguenti obiettivi:
-
- il servizio di assistenza
 - il servizio di distribuzione pasti
 - il servizio di riabilitazione
 - il servizio di animazione e tempo libero
 - i servizi alla persona

4.2 PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

La RSA è una struttura protetta aperta, luogo dove non si va a concludere la propria vita, ma dove si trova una risposta positiva e propositiva ai bisogni delle persone anziane e delle loro famiglie. Il servizio della RSA è un intervento riabilitativo globale per migliorare la qualità della vita della persona anziana, in qualsiasi situazione essa si trovi.

4.2.1 – PRINCIPI E VALORI AZIENDALI

I principi ed i valori aziendali di riferimento sono:

- il rispetto della persona
- la tutela dei più deboli
- la promozione della qualità della vita
- la collaborazione e corresponsabilità
- la solidarietà

4.2.2 - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001), che, in quanto fatta propria dalla Residenza Sanitaria Assistenziale di Menconico costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

La persona anziana al centro di diritti e di doveri. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico.

La persona anziana ha:

- Il diritto e sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.*
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.*
- Di 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.*
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.*
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*
- Di vivere con chi desidera.*
- Di avere una vita di relazione.*
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.*
- Di 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. Di 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*

La società e le Istituzioni hanno il dovere di:

- Di 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.*
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.*
- Di 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.*
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.*
- Di 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*
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.*
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.*
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.*
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.*
- Di operare perché, 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.*

5 – DIRITTI DELL'UTENTE – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RECLAMI

È diritto dell'Ospite:

- ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali a l medesimo riferite;
- chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di struttura sugli accertamenti, prognosi e terapie adottate;
- godere della riservatezza che le necessità terapeutiche e regole professionali e deontologiche impongono. Nel caso in cui l'Ospite non fosse in grado di autodeterminarsi le informazioni dovranno essere riferite agli aventi titolo;
- conoscere preventivamente la retta di degenza e quanto in essa non ricompreso;
- individuare il personale attraverso il cartellino di identificazione;
- avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di eventuali disservizi, comportamenti e atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'Ospite, la fruizione delle prestazioni richieste.

5.1 – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/CAREGIVER

La rilevazione della qualità percepita e di ogni quant'altro connesso alla verifica della soddisfazione degli ospiti, da questi soggettivamente intesa quale capacità di soddisfazione dei propri bisogni, avviene periodicamente, di norma annualmente, attraverso la distribuzione di appositi questionari che vengono raccolti, elaborati, valutati e pubblicizzati.

Gli esiti della valutazione, unitamente ai suggerimenti eventualmente formulati dagli ospiti/caregiver sono utilizzati al fine dell'azione di miglioramento continuo, e sono presenti in Direzione.

5.2- RECLAMI

Per eventuali disservizi il personale presente è tenuto a ricevere le osservazioni ed i reclami, anche verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari, ed a riferire al referente di struttura o al direttore sanitario, quando questi non siano stati direttamente interessati dagli ospiti o da chi ne ha titolo.

I reclami scritti dovranno essere presentati direttamente al Referente di Struttura.

I reclami relativi ad accertamenti diagnostici, prognosi e terapie devono essere presentati al Direttore Sanitario della struttura.

Tutti i reclami devono essere soddisfatti con risposta nel termine massimo di giorni 15 (quindici).

5.3 – DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Nel caso in cui l'ospite e/o il parente facciano richiesta di accedere alla documentazione Sanitaria, devono produrre domanda scritta di copia conforme all'originale, la Direzione Sanitaria rilascerà il tutto entro 30 giorni dalla data della richiesta. La tariffa per il rilascio di ogni singolo fascicolo sanitario in copia autentica è di 100,00 euro. Nel caso di sezioni particolari del dossier sanitario e riferite ad un arco temporale molto ampio, la tariffa sarà di volta in volta determinata a discrezione dell'Ente.

5.4 - DOCUMENTAZIONE FISCALE

Entro il termine annualmente fissato dalla legge Sereni Orizzonti 1 Spa provvede a trasmettere alla Agenzia Tutela della Salute della Provincia di Pavia, per il successivo inoltrò agli organi competenti, il costo annuo sostenuto dai singoli ospiti per la permanenza in R.S.A.

Agli stessi ospiti ovvero agli amministratori di sostegno/tutori degli stessi sarà rilasciata annualmente una certificazione riportante l'onere sostenuto per il suo eventuale utilizzo ai fini fiscali.

Il Legale Rappresentante
Gabriele Meluzzi