

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità di espletamento e sulla qualità della forma assistenziale.

Cooperativa Sociale S.A.I. ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori religiosi e gli obiettivi che sono costantemente alla base della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano utente e della famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

Con ciò ci auguriamo che venga apprezzato come strumento di controllo e verifica al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema e orientata ad una migliore qualità assistenziale.

La direzione

Mantova, Gennaio 2021

CONTATTI

RSA CASA PACE
Via C. Montanari, 20
46100 Mantova

Tel. 0376 328957 / 220816
3346805240
Fax 0376 325567

Direzione Amministrativa
casapace@Coopsai.it

Direzione Sanitaria

ambulatoriocasapace@Coopsai.it

ORARI DIREZIONE

Lunedì	8.30/12.30 -13.30/17.30
Martedì	8.30/12.30 -13.30/17.30
Mercoledì	8.30/12.30- 13.30/17.30
Giovedì	8.30/12.30- 13.30/17.30
Venerdì	8.30/12.30 -13.30/17.30
Sabato	su appuntamento

Mission della RSA

Vicinanza, sensibilità, calore umano e assistenza premurosa e competente verso ogni ospite: è questa la mission che informa, motiva ed ispira l'opera di "CASA PACE".

In forza Di questa motivazione, è impegno della Direzione e di tutto il personale presente nella RSA, mirare al benessere degli ospiti.

A tal fine vengono garantiti i livelli di assistenza in linea con i migliori standard previsti, attraverso prestazioni socio-assistenziali, infermieristiche e sanitarie, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, un accurato comfort alberghiero, una particolare attenzione all'umanizzazione delle relazioni, nella consapevolezza che la persona umana, qualsiasi siano le sue condizioni psicofisiche, ha una dignità indiscutibile, riflesso dell'immagine di Dio da cui proviene e a cui è destinata .

Finalità della RSA

"Casa Pace" ha lo scopo di accogliere ed assistere persone anziane in condizione di auto e non auto sufficienza.

La solidarietà, la vicinanza, la sensibilità e la competenza degli operatori ai vari livelli - in un clima di collaborazione che coinvolga, per quanto possibile, anche i familiari degli ospiti - intendono offrire ad ogni persona anziana accolta un supporto sul piano fisico, psicologico, socio-relazionale e religioso, per favorire e migliorare le condizioni di benessere della persona stessa.

A questo scopo "Casa Pace" si impegna ad offrire, in ambienti idonei e con attrezzature adeguate non solo una vasta gamma di servizi e a far sì che i servizi rivolgano una attenzione olistica all'ospite, affinché, riattivate tutte le risorse umane possibili, possa vivere i suoi giorni nella serenità e nella pace, con la fiducia che scaturisce dalla certezza di sentirsi accolto, assistito e rispettato con competenza ed amore.

L'ACCOGLIENZA in STRUTTURA R.S.A.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

L'ammissione degli Ospiti alla R.S.A. avviene tramite consegna dell'apposita domanda alla Direzione di "Casa Pace".

I moduli per la domanda di ammissione sono reperibili presso:

- la portineria della R.S.A. "Casa Pace";
- l'ATS di competenza;
- il sito internet www.atsmn.it

Può essere consegnata:

- a mano;
- per posta;
- per fax al numero 0376 325567;
- per mail: casapace@coopsai.it

La Direzione è altresì disponibile a fornire tutte le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per eventuali visite alla Casa, previo appuntamento telefonico.

GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ospite che intende accedere alla struttura presenta una domanda su modulo prestampato emesso dalla ATS di Mantova, scaricabile dal sito della ATS oppure ritirabile direttamente dalla portineria della struttura. La direttrice o un suo delegato, effettua il colloquio con i familiari e compila la scheda U.F.D.F.

Il Direttore Sanitario, dopo l'esame delle condizioni di salute dell'utente, tramite i dati forniti dalla scheda clinica informativa, compilata dal medico curante o ospedaliero, compila la scala BINA, ad ogni item corrisponde un punteggio che sommato alla UFDF assegna il posto in graduatoria alla domanda. Qualora ravvisi la difficoltà di garantire un'appropriata assistenza, non inserirà la domanda nella lista d'attesa gestita dalla ATS territoriale, previa comunicazione del giudizio negativo all'utente o ai suoi famigliari.

La Direttrice di Casa Pace e il Direttore Sanitario al momento della disponibilità del posto letto, decidono di chiamare l'utente che abbia fatto domanda tenendo conto dei seguenti criteri:

- a) priorità agli ospiti di "Casa Albergo", se la richiesta avviene di seguito a un peggioramento del quadro clinico e sociale che non soddisfa più i requisiti di permanenza in Casa Albergo.
- b) gravità definita dal punteggio complessivo delle scale di valutazione BINA e UFDF
- c) data presentazione domanda

In caso di rifiuto (massimo 2) alla chiamata della disponibilità del posto, verrà richiesta nuovamente la presentazione della domanda se si vuol rimanere in lista d'attesa

La domanda di richiesta di trasferimento da altra struttura, sarà inserita in una lista parallela, organizzata in ordine cronologico in base alla data di presentazione, se valutata positivamente. L'ingresso in RSA di un utente della lista dei trasferimenti avviene dopo quattro ingressi provenienti dal domicilio.

"Casa Pace" non garantisce la tipologia della stanza che verrà assegnata all'ospite.

La precedenza sull'assegnazione della "stanza singola" viene data agli ospiti già inseriti in struttura; in ogni caso la Direzione si riserva la facoltà di assegnare la "stanza singola" tenendo conto delle necessità dell'Organizzazione della Casa stessa.

Per la presentazione delle domande d'ammissione, gli uffici della Direzione sono aperti al pubblico dal **lunedì al venerdì**.

Per visitare la casa fissare un appuntamento con la direttrice o la segretaria.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALL'INGRESSO

L'ospite al suo ingresso in "Casa Pace" deve consegnare i seguenti documenti:

- *documento di riconoscimento valido alla data dell'ingresso*
- *tessera sanitaria*
- *codice fiscale*
- *copia delle cartelle cliniche e storico dei precedenti ricoveri ospedalieri o fruizione di servizi diversi*
- *certificato medico attestante le presenti condizioni generali*
- *terapia farmacologia dettagliatamente compilata con modalità di somministrazione, orari e identità specifica dei farmaci*
- *nominativi dei familiari o del servizio di riferimento, recapiti telefonici e reperibilità.*

Per un accoglimento più efficace si consiglia alla famiglia di portare, nella medesima giornata, tutti gli effetti personali occorrenti agli ospiti, nonché una adeguata scorta di capi di abbigliamento per i cambi. Si consiglia, inoltre, di portare una piccola scorta di farmaci per i primi tre giorni, in modo da poter permettere alla Direzione Medica di procedere al relativo rifornimento.

Nei giorni immediatamente successivi all'ingresso, l'ospite è tenuto - previa informazione - a firmare il proprio consenso al trattamento dei dati personali (GDPR UE 2016/679 - Privacy)

Prima dell'ingresso è richiesto che si proceda all'effettuazione di un tampone molecolare al domicilio, se il tampone è negativo si prevede un periodo di isolamento, in Rsa, di 14 giorni. Al termine dell'isolamento si effettuerà un tampone molecolare la cui negatività permetterà l'uscita dall'isolamento e l'assegnazione di una stanza di degenza.

INFORMAZIONI UTILI

- ♣ R.S.A. "Casa Pace" è struttura accreditata presso la Regione Lombardia dal 2003
- ♣ "Casa Pace", nell'anno 2015, si è dotata del Codice Etico.
- ♣ All'ingresso è richiesto un deposito cauzionale pari a n. 1 mensilità e reso alla cessazione del rapporto.
- ♣ Il servizio di lavanderia dell'abbigliamento è a carico dell'ospite
- ♣ In caso di urgenza il trasporto in ospedale avviene con il servizio del 118 qualora un familiare richieda un servizio diverso, quest'ultimo è a carico del familiare stesso.
- ♣ A carico del familiare anche i trasporti sanitari (esami, ricoveri) con ambulanza.

- ♣ E' vietato fumare all'interno della struttura. Ogni trasgressione è punita in base alla normativa vigente.
- ♣ Retta € 66,30 al giorno iva compresa per RSA "Casa Pace"

PRESENTAZIONE DELLA R.S.A.

"Casa Pace" offre un servizio di Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) per n. 53 posti letto, per persone non autosufficienti, accreditati presso la Regione Lombardia.

Orario di apertura

La struttura è aperta dalle ore 07.00 alle ore 19.00.

Orario visite

Le ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 19.00, escluso l'orario dei pasti e del riposo pomeridiano, se non specificatamente richiesto dalla Direzione.

Dalle 19.00 alle 8.00 solo in caso di criticità dell'ospite e concordato con la Direzione.

Ogni modifica a tale orario deve essere concordata e autorizzata dalla Direzione.

Le visite dei parenti sono momentaneamente sospese, è attivo il servizio di contatti telefonici e videochiamate su prenotazione effettuata dall'Educatrice della Rsa.

Camere

La struttura offre:

n. 34 camere singole con servizi; impianto di chiamata urgente; arredamento ignifugo; letti snodabili; presa TV.

n. 12 camere doppie con servizi; impianto di chiamata urgente; arredamento ignifugo; letti snodabili; presa TV.

Gli ambienti sono climatizzati.

I SERVIZI OFFERTI

La R.S.A. "Casa Pace" offre i seguenti servizi e forme di assistenza:

1. servizio di assistenza alla persona: infermieristico-assistenziale-sanitario
2. servizio di fisiokinesiterapia
3. servizio di animazione
4. servizio di parrucchiera
5. fornitura di saponi, farmaci, parafarmaci.
6. Presidi per l'incontinenza
7. servizio di lavanderia per biancheria piana e intimo
8. servizi alberghieri di ristorazione, pulizie
9. merenda, vino ai pasti
10. climatizzazione
11. gite e trasporti sociali collettivi
12. servizi generali di centralino, amministrazione e segreteria
13. servizi di assistenza religiosa

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Obiettivi

Ogni attività svolta ha il principale compito di supportare l'utente in ogni sua necessità, di stimolarlo nel mantenimento delle sue abilità residue, di promuovere l'individualità, senza mai sostituirsi allo stesso, precludendone la principale necessità di essere attore e fautore di scelte in funzione delle proprie esigenze.

Assistenza alla persona

Il servizio socio assistenziale è complessivamente erogato su 24 ore e garantito mediante figure professionali qualificate le quali operano sulla base di procedure e protocolli nel rispetto della vigente normativa regionale in materia assistenziale.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante: foto, nome e qualifica.

IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE si articola come segue:

◆ Alzata del mattino

Il primo intervento mattutino è relativo all'aiuto e al controllo sull'igiene della persona che, a seconda delle sue caratteristiche e necessità, viene aiutata e seguita in tutte le attività preparatorie alla giornata.

L'alzata ha inizio alle ore 6.30 per terminare in genere non più tardi delle 8.30. Dalle 8.00 viene servita la colazione, a seguire attività di animazione, merenda (the, yogurt, biscotti) fisioterapia, parrucchiera secondo programma. Ore 11.00 pranzo 1° turno, per chi ha bisogno di aiuto, ore 12.00 pranzo 2° turno. Riposo pomeridiano, chi vuole può rimanere in sala polivalente con l'oss di turno. Alle 14.00 inizio alzate, alle 15.30 inizio programma di animazione, merenda (the, yogurt, biscotti) anche a chi rimane in stanza. Ore 17.30 cena 1° turno, ore 18.30 cena 2° turno. Tutte le ospiti vengono accompagnate in stanza e preparate per la notte.

◆ Alimentazione e idratazione

Il personale garantisce la corretta assunzione dei pasti nel rispetto per ognuno del proprio regime dietetico, ponendo particolare attenzione ai singoli gusti ed al gradimento.

I pasti vengono serviti in Sala da Pranzo salvo particolari esigenze.

Inoltre, durante la giornata, il personale avrà cura di favorire la corretta assunzione di liquidi con l'obiettivo di evitare problematiche legate alla disidratazione.

◆ Cura della camera e degli effetti personali

La biancheria piana è cambiata settimanalmente e comunque, in funzione delle singole esigenze della persona.

Gli asciugamani sono sempre sostituiti al bisogno.

Particolare attenzione viene posta per il riordino e la pulizia dei singoli comodini e degli eventuali ausili della persona (carrozzine, deambulatori, tripodi).

SERVIZIO DI ASSISTENZA

SANITARIA - INFERMIERISTICA - RIABILITATIVA

Medico di struttura: Il suo servizio è costituito da una attività di Direzione Sanitaria, cui spetta il controllo periodico di ogni utente e tutto il lavoro di sorveglianza igienico sanitaria. L'assistenza medica è garantita da un'equipe che presta attività di ambulatorio e servizio di reperibilità a copertura delle 24 h. Il medico di struttura sarà a disposizione dei parenti, previo appuntamento, gli orari della presenza del medico sono affissi all'esterno dell'ambulatorio e nella bacheca posta all'entrata della struttura.

Per appuntamenti con il medico è necessario rivolgersi alla segretaria.

Consulenza: il medico di struttura garantisce le visite domiciliari o trasportate di utenti che necessitino di specialisti.

I servizi specialistici, a seconda delle loro caratteristiche di intervento, saranno pagati dal sistema sanitario nazionale o dall'utente stesso.

Le modalità di eventuale accompagnamento saranno variabili a seconda delle esigenze e comunque concordate con l'utente e i familiari.

Capo Sala: coordina e organizza, con il medico di struttura e con il gruppo operativo, l'assistenza alle ospiti.

Infermieri: sono responsabili dell'assistenza infermieristica integrando la loro attività con quella del servizio socio-assistenziale.

Si occupano della preparazione e della somministrazione della terapia farmacologia e della corretta conservazione dei farmaci. Operano in equipe con tutto il personale socio sanitario e assistenziale nella stesura e revisione dei protocolli.

Terapista della riabilitazione: è un operatore tecnico qualificato che svolge interventi di mantenimento, prevenzione, cura e riabilitazione. Tutti i trattamenti sono preventivamente concordati con il Medico di Struttura.

Il Tecnico della riabilitazione opera in attività concertata con l'animatore e con il gruppo addetti all'assistenza al fine di produrre un'attività continuativa basata sugli aspetti qualitativi caratteristici del lavoro multidimensionale.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione viene svolto da un operatore con apposita qualifica che ha il compito di organizzare momenti di aggregazione, intrattenimento, valorizzazione del singolo nelle personali velleità ed interessi.

Come ogni servizio, anche quello di Animazione funziona su una base organizzata e concertata con le restanti figure professionali operanti all'interno della struttura.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

La struttura R.S.A. "Casa Pace" garantisce all'ospite il servizio di parrucchiere. La parrucchiere è presente alcuni giorni alla settimana e l'ospite può usufruirne gratuitamente nel rispetto del regolamento del servizio.

SERVIZI ALBERGHIERI -RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è garantito da personale qualificato e preparato ed utilizzando prodotti di prima qualità forniti da case scelte e qualificate.

Per offrire inoltre un servizio sempre più mirato e più vicino alle persone che lo utilizzano, sono state create delle tabelle menù per la ristorazione socio-sanitaria. Tali menù sono stati visti dalle ATS competenti.

RSA CASA PACERSA CASA PACERSA CASA PACE

COOPERATIVA SOCIALE S.A.I.

ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITA' SOCIALE

Questi menù sono il frutto del lavoro dei titolari, dei cuochi operanti nelle cucine di case di riposo, dei Clienti stessi e di Dottori Dietisti specializzati. L'esperienza di tutte queste persone ha portato alla creazione di menù adatti per ogni tipologia di utente rispettando gusti e tradizioni locali nonché assicurando un equilibrio in termini calorici e proteici delle giornate menù.

Si vuole sottolineare il fatto che il servizio offerto è personalizzato per il Cliente, a prova di ciò sia i titolari che il personale di cucina preparando tutte le pietanze in giornata ed essendo sempre in contatto con la direzione della RSA sono sempre disponibili, a modificare il menù giornaliero per soddisfare le esigenze che nascono in conseguenza a problemi di salute presentati dagli ospiti o a ricorrenze della Casa o del posto.

I piatti vengono preparati utilizzando generi di prima qualità, seguendo i metodi della cucina tradizionale, sempre nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e delle direttive fornite dall'ATS di competenza.

Per tale motivo vengono eseguiti controlli microbiologici periodici, controlli delle tecniche di conservazione e approvvigionamento degli alimenti, controllo delle temperature di partenza dei cibi pronti per la distribuzione, controllo igienico delle attrezzature e dei piani di lavoro, il tutto avvalendosi della collaborazione di primarie ditte esterne specializzate ed applicando scrupolosamente le norme relative all'Haccp.

Inoltre si è voluto certificare il sistema aziendale in base alla norma volontaria ISO 9001:2000 per rendere chiaro e indiscutibile tutto il processo aziendale.

Il personale addetto alla preparazione dei pasti viene periodicamente formato con corsi su igiene degli alimenti e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Orario dei pasti

Colazione:	dalle ore 08.00 alle ore 09.30
Merenda mattutina:	alle ore 10.00
Pranzo: 2 turni	1° alle ore 11.00 2° alle ore 12.00
Assunzione di tè	alle ore 15.30
Cena: 2 turni	1° alle ore 17.30 -2° alle ore 18.30

Gli orari dei pasti sono a carattere indicativo. La loro variazione è dovuta alle diverse esigenze delle ospiti.

Dott.ssa **Alma Carlotta Rui**
Biologa-Specialista in Scienze dell'Alimentazione

Vicolo dietro S. Andrea 7-37121 VERONA



MENU' TIPO(VARIA OGNI SETTIMANA E STAGIONE)

LUNEDI	PRANZO	CENA
Primo	PASTA ALLA BOLOGNESE	TAGLIATELLE IN BRODO E RISO
Secondo	VITELLO TONNATO	FORMAGGI MISTI / PROSCIUTTO CRUDO
MARTEDI	PRANZO	CENA
Primo	PASTA IN SALSIA AURORA	MINISTRA IN BRODO

Secondo	ROTOLO DI TACCHINO AL FORNO	LINGUA DI MANZO CON SALSINA VERDE/ FORMAGGI
---------	-----------------------------	---

MERCOLEDI	PRANZO	CENA
Primo	TORTELLINI IN BRODO	PASSATO DI VERDURE CON PASTA / RISO
Secondo	BON ROLL	TOAST / FORMAGGI

GIOVEDI	PRANZO	CENA
Primo	PASSATO DI VERDURE CON RISO	RISO IN BRODO / MINESTRA
Secondo	SPEZZATINO DI MANZO CON POLENTA	CAPRESE E FORMAGGI

VENERDI	PRANZO	CENA
Primo	SPAGHETTI CON RAGU' AL TONNO	FARFALLINE ALL'OLIO E PARMIGIANO
Secondo	PESCE	UOVA E FORMAGGI

SABATO	PRANZO	CENA
Primo	PASTA E FAGIOLI ALLA VENETA	PASSATO DI VERDURE CON CROSTINI / RISO
Secondo	PETTI DI POLLO DORATI	POLPETTE ALLA PIZZAIOLA E FORMAGGI

DOMENICA	PRANZO	CENA
Primo	CRESPILLE AI FUNGHI o alle verdure	TAGLIATELLE IN BRODO/RISO
Secondo	FESA DI MAIALE AL FORNO	PROSCIUTTO CRUDO / FORMAGGI

CONTORNI presenti ogni giorno a pranzo PURE' - DUE VERDURE AL VAPORE - DUE VERDURE CRUDE DI STAGIONE	CONTORNI presenti ogni giorno a cena PATATE BOLLITE - DUE VERDURE AL VAPORE
--	---

PRANZA CON I TUOI

Viene offerta la possibilità di pranzare con i parenti, in una saletta riservata, allestita appositamente.

Attualmente causa pandemia da Covid Sars 19 l'opportunità è sospesa.

LAVANDERIA - GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna che garantisce la termico disinfezione di tutta la teleria, delle lenzuola, delle tovaglie, delle traverse, della biancheria piana e della biancheria intima.

SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di manutenzione ed igiene ambientale provvede alla pulizia e sanificazione di ambienti e arredi presenti nei locali della struttura.

Le attività vengono erogate giornalmente e con cadenza periodica in accordo col programma d'interventi concordato con la Direzione della struttura.

Tutte le attività vengono eseguite nel rispetto di procedure di lavoro standard secondo quanto previsto dalle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, da personale qualificato, per garantire la riduzione della carica microbica a livelli igienici di assoluta sicurezza.

E' stata introdotta dalla Ditta Baleno Service la sanificazione anticovid di tutti gli ambienti ogni 15 giorni, in caso di sospetto covid la sanificazione viene effettuata immediatamente dopo la rilevazione dell'infezione.

SERVIZI GENERALI

Riviste e Giornali

Previo accordi, anche privati, con edicole esterne i settimanali possono essere consegnati a domicilio.

Il servizio è a totale carico dell'ospite.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa alle ospiti è assicurata da un Sacerdote che celebra la Santa Messa nella Cappella di "Casa Pace" ed è disponibile per incontri e confessioni.

Orari Sante Messe:

Festivi ore 9.30

I parenti sono tenuti ad accompagnare il proprio congiunto se non in grado di farlo autonomamente.

L'animazione liturgica è svolta dalla religiosa di "Casa Pace" con particolare attenzione alle persone allettate.

Su richiesta dei familiari vengono celebrati anche i funerali secondo il rito cattolico.

Con particolare attenzione vengono accompagnate le ospiti che si aggravano affinché possano vivere nel modo più sereno gli ultimi momenti della loro vita, confortati - se richiesto - dal Sacramento degli Infermi.

Le SS.Messe sono momentaneamente sospese causa emergenza Covid 19, così come sono vietati i riti funebri pubblici. L'educatore incaricata dalla Diocesi somministra l'Eucarestia in Rsa a chi lo richiede.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Entro i primi 10 giorni del mese corrente verrà pagata anticipatamente la retta del mese in corso, più le eventuali spese straordinarie effettuate nel mese precedentemente e correttamente rendicontate.

I pagamenti avvengono tramite banca .

Le assenze dovute a ricoveri ospedalieri danno il diritto al mantenimento del posto in struttura. Per queste assenze non è prevista nessuna riduzione della retta.

In caso di recesso del contratto o dimissioni, la Struttura, ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del comune di residenza dell'ospite. Si accerterà che l'ospite abbia accoglienza in un'altra casa di riposo o che i familiari possano farsene carico, prima di recedere dal contratto.

Servizi inclusi nella retta:

assistenza medica di base, assistenza tutelare diurna, notturna, infermieristica, animazione, fisiokinesiterapia, parrucchiera, vitto, alloggio, lavaggio biancheria piana e intimo, fornitura saponi, farmaci e parafarmaci, fornitura presidi per il controllo dell'incontinenza.

Le restanti esigenze e necessità esulano da quanto viene fornito.

Servizi esclusi dalla retta:

allacciamenti di linee telefoniche personali e relative fatture per l'utilizzo, tickets, protesi, ortesi ed ausili e qualsiasi altro presidio sanitario non mutuabile, podologo e tutti gli altri servizi che possano essere richiesti direttamente dai famigliari mediante la convocazione di professionisti esterni alla struttura.

Informazioni generali

Ogni utente ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose. Ospite e familiari godono del diritto all'informazione e alla critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni generali dell'assistito e di tutte le metodologie attivate.

La Direzione sanitaria, rilascerà su richiesta dell'ospite o familiare/ADS, la documentazione socio-sanitaria, entro 20 giorni e senza nessun costo aggiuntivo.

Per eventuali osservazioni, richieste, segnalazioni da presentare alla Direzione sono disponibili i relativi moduli

"Casa Pace" somministra annualmente un questionario di customer satisfaction rivolto agli Ospiti e ai Familiari.

Tutti coloro che operano al fine di assistere l'utente sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.

Agli utenti è richiesto il rispetto delle regole costanti la vita comunitaria, ivi compreso il rispetto del principio religioso che rappresenta l'aspetto ispiratore di "Casa Pace".

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa locazione di degenza o posto a tavola, informando preventivamente l'utente, qualora ciò si renda necessario da motivate esigenze di vita comunitaria.

L'utente, nel caso in cui sia accertata la sua condizione di salute può autogestire momenti di uscita dalla struttura che, comunque, saranno preventivamente concordati col Medico ed in sua assenza con la Direzione.

I familiari che intendono accompagnare all'esterno i propri congiunti per una giornata sono tenuti ad avvertire la Direzione e concordare l'uscita col Medico.(firmando apposito modulo)

Gli utenti sono caldamente invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore od ingenti somme di danaro, in quanto, la direzione non si assume alcuna responsabilità rispetto a danneggiamenti, smarrimenti o ammanchi.

PRESENTAZIONE DELLA CASA ALBERGO

"Casa Pace" ha, al suo interno, n. 5 posti letto per persone autosufficienti per le quali offre un servizio di Casa Albergo. La Casa Albergo è autorizzata al funzionamento con delibera della Provincia di Mantova n. 17/2003 dell'8/04/2003.

La persona interessata all'ingresso in Casa Albergo presenta una domanda il cui modulo viene ritirato direttamente in struttura e consegnato, unitamente alla documentazione richiesta, presso la direzione .

Le domande vengono inserite in un'apposita lista di attesa sulla base della data di presentazione della domanda.

La Direzione di "Casa Pace" contatterà la persona in posizione di precedenza non appena avrà la disponibilità del posto letto; in caso di rifiuto la precedenza verrà data alla persona successivamente in graduatoria e la Direzione si riserva la facoltà di proporre la persona in fondo alla lista oppure di richiamarla

nei giorni immediatamente successivi. L'ospite in Casa Albergo, in seguito ad un peggioramento del quadro clinico e sociale che non soddisfa più i requisiti per la permanenza in Casa Albergo, può presentare domanda di accoglienza presso la R.S.A. dello stesso Istituto con diritto di precedenza nella lista di attesa della R.S.A. già esistente. Gli ospiti di Casa Albergo possono richiedere all'ATS di competenza, la possibilità di usufruire della misura "Residenzialità assistita"

Per accedere alla misura, il parente dovrà farne richiesta all'ufficio CEAD dell'ATS, che invierà una commissione a domicilio, la commissione valuterà i reali bisogni, stilerà un progetto, che evidenzierà la tipologia dell'assistenza da erogare e i tempi d'intervento. L'ATS si farà carico dei costi della misura stessa. Il progetto verrà inviato alla Direzione di RSA Casa Pace, che a sua volta preparerà un PAI e si farà carico dell'organizzazione, ne seguirà l'attuazione e terrà i contatti con ospite, familiari e ATS. I posti assegnati alla misura sono quattro.

La Casa Albergo si compone di n 4 camere, di cui una doppia, un ambiente in comune ed un ambiente riservato alla lavanderia e guardaroba, dotate di impianto di chiamata urgente, arredamento ignifugo, letti snodabili, presa TV e impianti di climatizzazione.

Le rette giornaliere dà diritto solamente alle prestazioni di tipo alberghiero quali vitto, alloggio, pulizie degli ambienti, lavaggio biancheria piana. Continueranno ad essere seguite dal loro medico di famiglia. I parenti dovranno provvedere in proprio all'approvvigionamento dei farmaci, che saranno gestiti autonomamente dalle ospiti (nel caso venga inserita la "gestione farmaci" nella misura Residenzialità assistita, questa sarà a carico delle IP di Casa Pace, seguendo la procedura apposita)

Ogni anno verrà somministrato un questionario di gradimento.

All'ingresso è richiesto un deposito cauzionale pari a n. 1 mensilità e reso alla cessazione del rapporto. Retta € 60,00 al giorno iva compresa per Casa Albergo

Entro i primi 10 giorni del mese corrente verrà pagata anticipatamente la retta del mese in corso, più le eventuali spese straordinarie effettuate. I pagamenti avvengono tramite banca.

Per tutti gli ospiti di Casa Albergo valgono le procedure anticovid precedentemente esplicitate per gli ospiti della RSA.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva.

Un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

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



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

La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano la continuità nell'essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- **Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali residenze sanitarie assistenziali scuole servizi di trasporto ed altri servizi alla persona)**
- **Agenzie di informazione e più in generale mass media**
- **Famiglie e formazioni sociali**
- Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- Il principio di giustizia sociale enunciato nell'art. 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini ed impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di solidarietà enunciato nell'art. 2 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- Il Principio di Salute enunciato nell'art. 32 della Costituzione, la dove si ritiene sia compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e doveri

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

Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.

Conservare e veder rispettate in osservanza dei principi costituzionali le proprie credenze opinioni e sentimenti.

Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero essere in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito di appartenenza.

Conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Vivere con chi desidera.

Avere una vita di relazione.

Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria dignità ed 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:

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.

Rispettare credenze opinioni e sentimenti delle persone anziane anche quando esse dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi ad accogliere il significato del corso della storia della popolazione.

Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibilmente con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerla e di deriderla senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendone il necessario sostegno, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita precedente.

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.

Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

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.

Contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione che arrechi danno agli anziani.

Operare affinché anche nelle situazioni più complesse e 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.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI e FAMILIARI

Gentile Signora/Signore,

il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui risiede.

Le sue indicazioni serviranno ad attuare azioni di miglioramento sui servizi offerti.

Le chiediamo di barrare con una X una sola tra le risposte che le sembrano più adatte.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell' apposita cassetta di raccolta presente nella struttura.(Angolo bar)

Grazie per il contributo che ci vorrà offrire.

Sesso	<input type="checkbox"/> MASCHIO	<input type="checkbox"/> FEMMINA		
Vive Nella Struttura Da	<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> DA 6 MESI A 1 ANNO	<input type="checkbox"/> DA PIU' DI 1 ANNO	<input type="checkbox"/> DA PIU' DI 2 ANNI
Indicare La Persona Che Compila Il Questionario	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Familiare	<input type="checkbox"/> Operatore	<input type="checkbox"/> Volontario
1. E' Soddisfatto: Dell'accoglienza E Delle Informazioni Ricevute All'arrivo In Struttura?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
-della Carta dei servizi?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
-degli orari di apertura al pubblico dell'ufficio?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
2. E' soddisfatto dello ambiente e degli spazi presenti nella casa?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
3. E' soddisfatto: - della pulizia e della cura dell'igiene nella struttura?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- della cura dedicata alla igiene personale?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco

4 E' soddisfatto: - della qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- della quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- della varietà del menù	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
5. E' soddisfatto: - dell' organizzazione degli orari della casa?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- degli orari delle visite?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
6. E' soddisfatto:				

- della cortesia, sollecitudine e professionalità del:				
- Personale ausiliario	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- Infermieri Professionali	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- Fisioterapista	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
- Operatori Assistenziali	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
7. E' soddisfatto del rispetto della intimità e della Privacy?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
8 è soddisfatto del rapporto con gli ospiti?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
9. Ritiene proporzionato il rapporto tra retta e qualità dell' assistenza ricevuta?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco
10. Ritiene venga rispettato e a modo di soddisfare il suo credo religioso?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Molto Poco

IMPORTANTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario o se deve suggerire altro che non è incluso nelle domande che le abbiamo sottoposto o qualsiasi altro abbia da suggerire.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
rivolto alle OSPITI di CASA ALBERGO

Gentile Sig.e/a,

per una corretta compilazione del questionario che Le viene sottoposto, vorrà cortesemente barrare le voci che ritiene esatte e confacenti alle domande poste.

Il questionario è espresso in forma anonima.

Le chiediamo di compilare interamente il questionario e di depositarlo nella cassetta che si trova al **piano rialzato presso l'angolo bar, entro il giorno** _____

La ringraziamo per la collaborazione e per il tempo dedicatoci.

Scala di valutazione:

5= insufficiente 6= sufficiente 7= buono 8= molto buono
0= non sono in grado di valutare la voce in questione

AREA RELAZIONALE

1) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO CON
LA DIRETTRICE DELLA CASA

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

2) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO CON
LA CAPO SALA

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

AREA RISTORAZIONE

4) COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

5) COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DEGLI ORARI DEI PASTI:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

6) COME VALUTA LA PRESENTAZIONE DEI PASTI:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

7) COME VALUTA LA PREPARAZIONE DELLA TAVOLA:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

AREA AMBIENTE E STRUTTURA

8) COME VALUTA L'ASPETTO E LA PULIZIA DELLE CAMERE DA LETTO:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

9) COME VALUTA L'ASPETTO E LA PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

10) COME VALUTA LA FACILITA' DI ACCESSO AGLI AMBIENTI
(uso ascensori, scivoli, corrimano...):

RSA CASA PACERSA CASA PACERSA CASA PACE

COOPERATIVA SOCIALE S.A.I.
ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITA' SOCIALE

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

11) COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PERMANENZA PRESSO CASA
ALBERGO:

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

SERVIZIO RELIGIOSO

12) COME VALUTA IL SERVIZIO RELIGIOSO (celebrazione Sante Messe, recita preghiere, ecc):

8	7	6	5	0
---	---	---	---	---

Grazie per la collaborazione

Il questionario verrà somministrato ai nuovi ospiti e loro familiari, una volta l'anno. I risultati del questionario verranno resi noti in occasione dell'assemblea annuale dei familiari e ospiti

COMUNICAZIONI DIREZIONE

Proveniente da (*obbligatorio*):

Nome e cognome dell'ospite:

Data:

Oggetto:
.....

Firma (per presa visione)

Analisi :
.....
.....

Firma

MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI

Proveniente da:

Nome e cognome dell'ospite:

Data:

Oggetto del reclamo:

.....

Firma della Direttrice (per presa visione)

Analisi della Direttrice:

segnalazione fondata:

.....

segnalazione infondata, per i seguenti motivi:

.....

Firma della Direttrice:

N.	Data	Descrizione	Redatto da RDQ	Verificato ed approvato da D.RSA
0	01-10-2014	Prima emissione		
1				

OGGETTO:

La presente procedura descrive le modalità per presentare un reclamo alla RSA "Casa Pace"

SCOPO:

Assicurare i diritti dell'utente e la qualità del servizio

APPLICABILITA':

Questa procedura si applica presso RSA "Casa Pace"

RESPONSABILITA': Responsabile del Miglioramento

DESCRIZIONE: I reclami da parte degli ospiti/famigliari sono accolti come indicazione di sostegno e indirizzo al processo di continuo miglioramento che c'impegniamo a mantenere

costante nel tempo. Essi possono essere presentati da ospiti, parenti, organismi di volontariato o di tutela dei diritti degli ospiti, devono essere indirizzati alla Direzione della Struttura.

ITER RECLAMO DOCUMENTATO CON LA COMPILAZIONE DEL MODULO

Operatore che cura l'ingresso

Nella fase di ingresso in struttura l'operatore che cura l'ingresso deve fornire tutte le informazioni per poter aprire un eventuale reclamo nei confronti della struttura. Il modulo è reperibile in zona bar.

Il modulo compilato può essere inserito nell'apposita bussola posta vicino ai moduli o direttamente in direzione. La bussola viene aperta dalla direttrice o dalla coordinatrice.

La direzione ha il compito di:

- Effettuare le verifiche e predisporre le azioni necessarie alla risoluzione del reclamo

ITER RECLAMO VERBALE RACCOLTO DURANTE UN COLLOQUIO O UNA CONVERSAZIONE

Per facilitare il processo di miglioramento gli operatori e tutti coloro che hanno rapporti con gli ospiti o con i familiari hanno il mandato di prendere nota di eventuali segnalazioni o lamentele. Tali segnalazioni verranno discusse in riunione equipe e se ritenute rilevanti la Direzione provvede a compilare il modulo di reclamo.

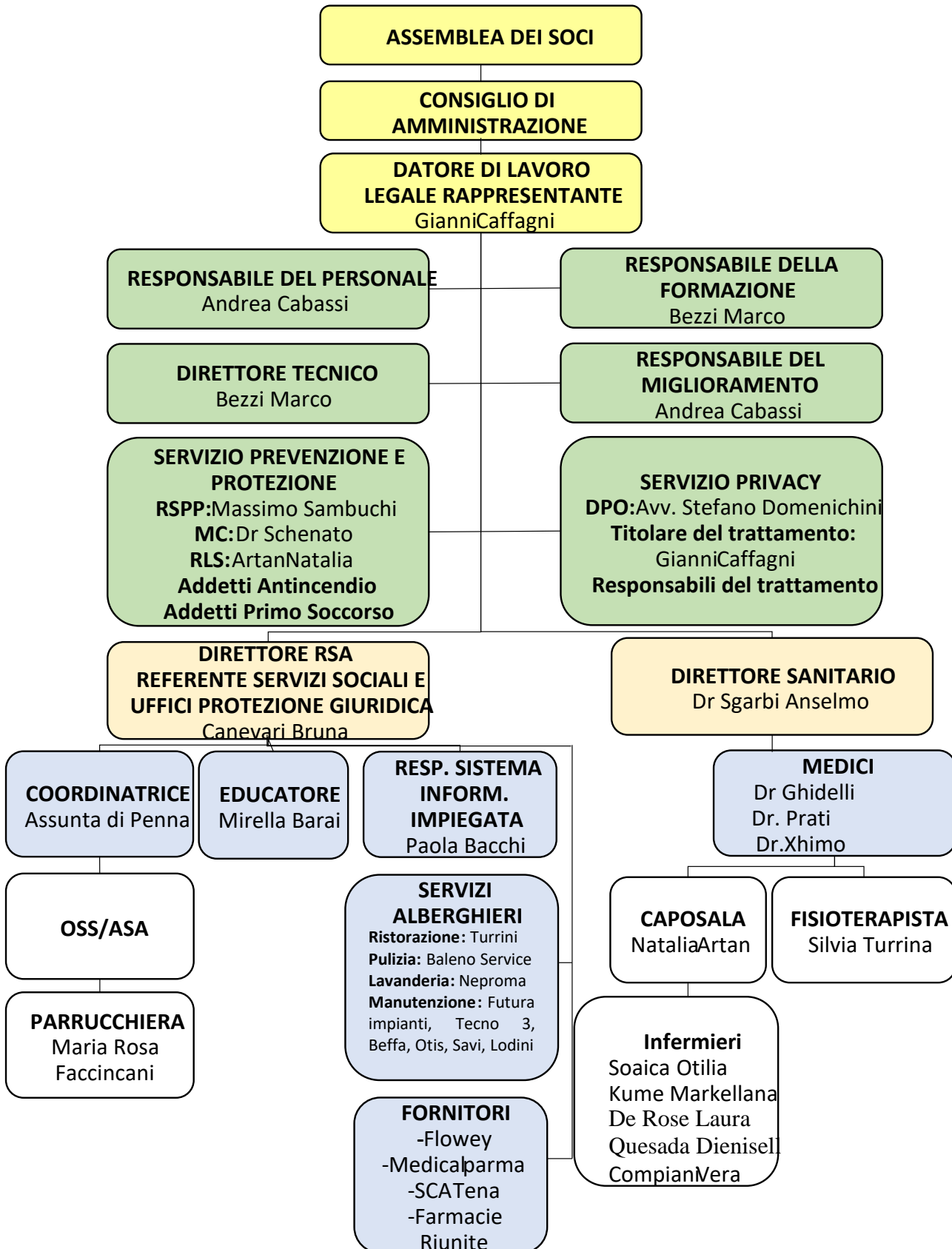
Annualmente il responsabile del miglioramento analizza tutti i reclami pervenuti e compila una relazione nella quale vengono evidenziati i dati relativi alla gestione.

In particolare vengono determinati e verificati i seguenti indicatori:

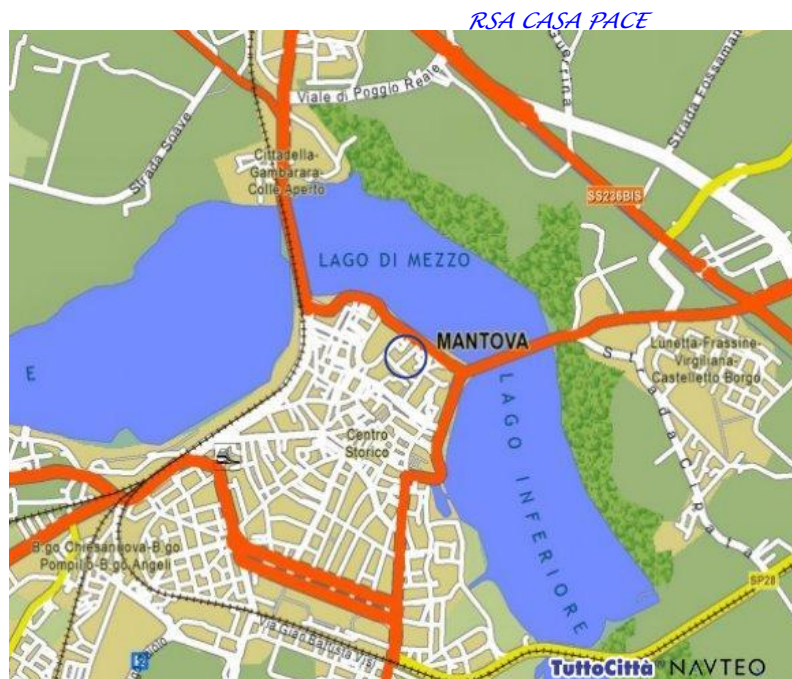
- > numero dei reclami ricevuti e variazione rispetto all'anno precedente
- > il numero e la percentuale di reclami suddivisi per tipo di servizio e area di riferimento e variazione rispetto all'anno precedente;
- > il tempo medio di risposta;
- > il numero di reclami a cui non ha fatto seguito alcuna risposta
- > l'impatto sulle prestazioni delle correzioni apportate

COOPERATIVA SOCIALE S.A.I.

ORGANIZZAZIONE NON LUCRATIVA DI UTILITA' SOCIALE



COME RAGGIUNGERE "CASA PACE"



Treno: Dalla stazione ferroviaria prendere Bus n. 4
con fermata in via Fratelli Cairoli
quindi girare a dx via Carlo Montanari, 20

Macchina: Autostrada 12
uscita a Mantova Nord raggiungere Piazza Sordello
proseguire via F. Cairoli quindi girare a dx per
via C. Montanari, 20

Attenzione: **via C. Montanari è una ZTL con telecamera.**
Posteggi vicini : Piazza Seminario, Piazza Virgiliana
Piazza Sordello(strisce blu).Lungo lago.