



Residenza Sanitaria Assistenziale

Casa Pace

Mantova

Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

RSA

Casa Pace

Edizione
Gennaio 2023

Via C. Montanari, 20

46100 Mantova

Tel. 0376 328957 / 220816 / 3346805240

Fax 0376 325567

e-mail Direzione Amministrativa: casapace@Coopsai.it

e-mail Direzione Sanitaria: ambulatoriocasapace@Coopsai.it

1. Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale CoopSAI) che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di monitoraggio della qualità erogata.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica periodiche e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso il servizio che informa il cittadino/utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi, impegna COOPSAI a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, indica i diritti e i doveri del cittadino/utente, facilita una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.

2. Presentazione Ente Gestore

La Cooperativa Sociale S.A.I. "Servizi Assistenziali Integrati" nasce a Reggio Emilia nel 1988 e sviluppa la sua attività specializzandosi nei servizi socio sanitari per anziani.

In questo trentennio di attività la cooperativa ha conseguito un sensibile sviluppo con aumento sia del numero di soci lavoratori sia del fatturato, diventando così una importante realtà del mondo della cooperazione sociale.

3. Principi Fondamentali

La Mission della RSA è quella di rendere la vita degli ospiti all'interno della struttura quanto più simile a quella condotta nel proprio ambiente familiare, un ambiente confortevole e stimolante nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura e garantendo il collegamento con i servizi del territorio.

Il Servizio, nella presa in carico dei propri anziani, fonda i suoi principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- » Promozione del benessere valorizzando le “abilità conservate”, le preferenze e il rispetto dei diritti della persona, quali: libertà, autodeterminazione e sicurezza.
- » Garantire la minor distanza possibile su ciò che la persona dovrebbe essere e ciò che la persona di fatto è.
- » Personalizzazione dell’assistenza attraverso la conoscenza della persona, l’individuazione e realizzazione di programmi di intervento che pongono la persona nella sua interezza e complessità al centro delle attenzioni e delle attività di chi se ne prende cura.
- » Verifica continua dell’efficacia degli interventi attuati.
- » Formazione continua del personale.
- » Informazione e il coinvolgimento dei familiari.

4. Ricettività e Accreditazioni

La RSA dispone complessivamente di 53 posti letto.

La struttura è autorizzata al funzionamento permanente dalla Provincia Di Mantova n°17/2003 del 08/04/2003 e accreditata dalla Regione Lombardia dal 2003 con delibera n° VII/13631.

5. Collocazione Geografica

Casa Pace è ubicata nel centro di Mantova, al numero civico 20 di Via C. Montanari.

L’RSA è facilmente raggiungibile:

- » 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

Parcheggi: Piazza Seminario, Piazza Virgiliana, Piazza Sordello (strisce blu), Lungo lago.

ATTENZIONE!

Via C. Montanari è una ZTL con telecamera



6. Descrizione della Struttura

La struttura si sviluppa su 4 piani fuori terra e un piano interrato. Piano terra sala polivalente, sala da pranzo, bar lato virgiliana, uffici, cucina lato montanari. 1° e 2° piano stanze ospiti + sala biblioteca e sala occupazionale. 3° piano virgiliana casa albergo, Interrato, Palestra, magazzino farmaci, ufficio coordinatrice e spogliatoi.

Le camere sono in totale 42 : 31 camere singole con servizi impianto di chiamata, letti snodabili, presa TV e 11 camere doppie con servizi, impianto di chiamata urgente, letti snodabili, presa TV.

La struttura è dotata di n° 3 ascensori (di cui 2 monta lettighe). L'accesso alla struttura per i famigliari è dalle ore 08.00 alle ore 20.00. All'interno della struttura vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione, alla cura della persona, ai servizi di supporto e ausiliari.

Gli ambienti sono climatizzati.

7. Modalità d'Accesso

7.1. AMMISSIONE

L'ammissione degli Ospiti alla RSA 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 328957, 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.

7.2. LA 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.

7.3. L'INGRESSO

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

7.4. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

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
- » situazione vaccinale
- » nominativi dei familiari o del servizio di riferimento, recapiti telefonici e reperibilità.

7.5. ACCOGLIENZA

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).

8. Dimissioni

L'anziano che desidera lasciare la struttura deve darne comunicazione al Coordinatore con preavviso di almeno 15 giorni.

L'ospite può essere dimesso con le modalità riportate nella DGR 8496/2008 e come indicato nel contratto di accoglienza.

Al momento della dimissione la struttura predisporrà una relazione socio-assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano. Verranno riconsegnati gli originali dei documenti personali portati al momento dell'ingresso e le eventuali somme, depositate dall'anziano o dai familiari, destinate alle spese personali.

Il posto letto, il relativo armadio e comodino saranno liberati dagli effetti personali dell'anziano. Tali oggetti saranno tenuti, se non ritirati subito dai familiari, presso la residenza per un massimo di giorni 30, scaduto tale termine COOPSAI si solleva da qualsiasi responsabilità.

9. La Scansione della Giornata

Il risveglio ha inizio alle ore 6.30 del mattino nel rispetto delle esigenze individuali e delle abitudini personali, gli operatori offrono a ciascuno la cura e l'igiene personale, l'aiuto nel cambio della biancheria e negli indumenti personali, le eventuali cure infermieristiche, nell'assoluto rispetto della riservatezza.

Dalle ore 8 viene servita la colazione in sala da pranzo o a letto per chi non può alzarsi e vengono somministrate le terapie.

Dopo la colazione iniziano le diverse attività: animazione, deambulazione assistita, fisioterapia individuale e/o di gruppo, eventuali uscite. Durante le attività viene servita una merenda dolce o salata.

Il pranzo è servito a partire dalle ore 11.30.

Il personale prepara i piatti cercando di accontentare e rispettare i gusti di ciascuno ed eventuali diete particolari.

Nel pomeriggio chi lo desidera o ne necessita può riposarsi a letto oppure intrattenersi nelle zone soggiorno per guardare la televisione, conversare, leggere.

A metà pomeriggio in genere viene servita una merenda dolce o salata accompagnata da bevande.

Dopo la merenda iniziano le diverse attività quali ad esempio l'animazione, la deambulazione assistita, la fisioterapia individuale e/o di gruppo, eventuali uscite, feste, socializzazione, funzioni religiose.

Dalle 17.30 viene servita la cena e vengono somministrate le terapie.

Successivamente, inizia l'accompagnamento al riposo notturno con le relative cure igieniche. Chi vuole rimanere alzato più a lungo a guardare la televisione o a conversare potrà andare a letto più tardi.

Durante la notte gli operatori sorvegliano regolarmente gli ospiti e provvedono, per chi ne abbisogna, al cambio dei presidi per l'incontinenza, all'idratazione e al cambio di postura. Sono comunque a disposizione per qualsiasi necessità.

10. Il Lavoro con L'Anziano

10.1 VALUTAZIONE DEI BISOGNI

Al momento dell'ingresso in struttura, le diverse professionalità dell'equipe di lavoro eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale. **Tutto il personale viene informato degli esiti della valutazione attraverso la compilazione di un'apposita scheda.**

10.2 STESURA DEL PROGRAMMA DI LAVORO

Sulla base della valutazione effettuata, l'equipe predispone il programma di lavoro personalizzato per l'anziano.

10.3 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

In base ai bisogni rilevati e al programma di lavoro, l'anziano viene inserito nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative della struttura.

10.4 MONITORAGGIO DELL'ANZIANO

Durante tutto il periodo di permanenza in struttura il personale ha il compito di

monitorare e osservare le condizioni generali dell'anziano, e di registrarle negli appositi strumenti in dotazione ad ogni figura professionale (es. consegne, diario clinico, diario infermieristico, scheda fisioterapica, Scale di Valutazione Multidimensionale, schemi vari) al fine di garantire un'assistenza sempre coerente con i bisogni espressi.

10.5 PREDISPOSIZIONE PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI), PROGETTO INDIVIDUALE (PI)

Entro la prima settimana dall'ingresso l'equipe si riunisce per la redazione del **Piano di Lavoro Individuale** e dopo un mese dall'ingresso si riunisce di nuovo per la creazione del **Piano Assistenziale Individuale e del Progetto Individuale**.

Coerentemente alle problematiche individuate a seguito di questa valutazione, **l'equipe determina i bisogni dell'anziano e gli obiettivi che si intendono raggiungere**, definendo contestualmente il tipo di prestazioni da erogare e le figure incaricate allo svolgimento delle stesse.

Il PAI, una volta redatto, viene archiviato nel FASAS (Fascicolo Socio Sanitario). Una copia è a disposizione di tutto il personale dedicato all'assistenza, per garantire la conoscenza degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere. Il PAI viene verificato almeno semestralmente, salvo mutamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono un'immediata revisione.

11. La Dotazione Organica

La struttura ha una dotazione organica dedicata che prevede un mix di figure professionali ritenute necessarie a garantire l'erogazione di un servizio di qualità e, quindi stabilmente assegnata a prestare servizio nello stesso.

Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie lunghe, aspettative, ecc.) la dotazione viene integrata con personale supplente.

La dotazione organica, conforme alla normativa regionale (DGR 14 Dicembre 2001 n° 7/7435 e DGR 7 Aprile 2003 n° 12618), è considerata un valido indicatore della qualità del servizio erogato.

Il personale, elencato nella tabella che segue, è organizzato in turni di lavoro, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.

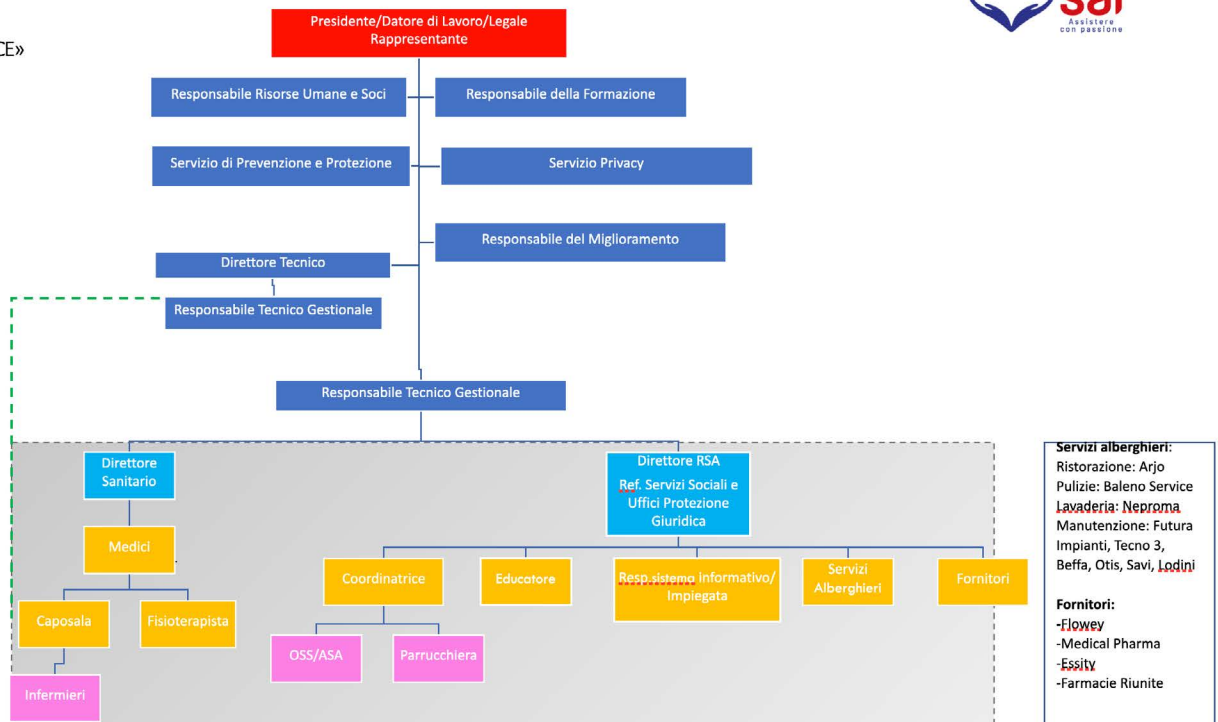
Ogni addetto è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome/

cognome, qualifica e fotografia.

ORGANIGRAMMA



ORGANIGRAMMA
RESIDENZA «Casa PACE»
MANTOVA



12. SERVIZI EROGATI

La R.S.A. "Casa Pace" offre i seguenti servizi:

- » Servizio assistenziale e tutelare
- » Servizi sanitari e riabilitativi
- » Servizio di animazione
- » Servizio di parrucchiere/barbiere
- » Servizio di podologia
- » Servizio di ristorazione
- » Servizio di lavanderia
- » Servizio di pulizia
- » Servizio di assistenza e conforto spirituale
- » Servizio di trasporto e accompagnamento per visite esterne

12.1 SERVIZIO ASSISTENZIALE E TUTELARE

Il servizio viene garantito 24 ore su 24 dagli operatori socio-sanitari che hanno il compito di supportare ed aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le prestazioni garantite sono:

- » Aiuto nel risveglio e nel riposo notturno;
- » Aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;
- » Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;
- » Aiuto per vestirsi e svestirsi;
- » Aiuto per l'assunzione dei cibi;
- » Aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;
- » Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;
- » Sorveglianza;
- » Riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino);
- » Socializzazione;

12.2 SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative. Viene erogata l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti, ed ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario senza ulteriore onere a carico dell'ospite.

Sono escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSN (vedasi DGR 7435/2001, all. C)

Sono garantite:

Attività di medicina generale per n 24 ore in presenza settimanali, così distribuite:

Lunedì 6 ore - Martedì 6 ore - Mercoledì 5 ore - Giovedì 4 ore - Venerdì 3 ore.

Il Direttore Sanitario garantisce una presenza settimanale di 3 ore per ricevere su appuntamenti familiari

Il medico ha la responsabilità di effettuare valutazioni globali dei bisogni sanitari dell'ospite e di predisporre un'assistenza personalizzata di tipo medico e farmacologico, assistenza che viene continuamente rivista e valutata; ha inoltre il compito di stabilire l'eventuale necessità di visite specialistiche, di esami diagnostici o di ricovero ospedaliero.

La reperibilità medica diurna e notturna, garantita sulle 24 ore, giorni festivi inclusi; con arrivo in struttura entro 30 minuti dalla chiamata.

Attività di riabilitazione e rieducazione motoria finalizzata al mantenimento del grado di autonomia funzionale. I fisioterapisti presenti in struttura per 17,5 ore settimanali, eseguono trattamenti su indicazione del medico. Forniscono inoltre al personale assistenziale formazione periodica riguardante la corretta gestione dell'ospite in base alle capacità motorie residue, le indicazioni di postura a letto e in carrozzina, la modalità uso degli ausili.

Assistenza infermieristica diurna. Gli Infermieri hanno il compito di seguire il medico nelle sue attività, effettuare medicazioni, prelievi, somministrare le terapie prescritte, di garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici curare la tenuta dei farmaci. Le attività infermieristiche sono svolte in modo integrato con il personale socio assistenziale insieme al quale sono pianificati gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati per ciascun ospite nel Piano Assistenziale Individuale.

12.3 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'RSA concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa. L'attività di animazione viene coordinata e svolta da più figure professionali con il supporto degli operatori.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'ospite nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno. Opera per sollecitare la cittadinanza ad incontrarsi con gli ospiti anche in diverse occasioni, oltre alle principali festività.

Le attività di animazione prevedono la programmazione annuale di feste, uscite, partecipazione a iniziative del territorio, incontri con i bambini delle

scuole, etc... lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo-culturali e occupazionali sulla base di una programmazione che viene esposta nella bacheca della struttura. Vengono indicate le date, l'orario e l'attività prevista per coinvolgere e stimolare alla partecipazione tutti gli ospiti.

L'attività di animazione è garantita per 38 ore settimanali distribuite il mattino e il pomeriggio in base alla programmazione delle attività.

12.4 SERVIZIO PARRUCCHIERE-BARBIERE

La struttura fornisce internamente, in modo gratuito, il servizio di taglio e piega dei capelli per ogni ospite. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali.

12.5 SERVIZIO DI PODOLOGIA

La struttura fornisce il servizio di podologia curativa su segnalazione del personale sanitario per ogni anziano che ne ha la necessità. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali indicati ed è a totale carico dell'anziano.

12.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti vengono confezionati all'interno della Residenza utilizzando i locali della cucina interna. Il servizio è affidato ad **Arja Srl**, impresa multiservizi qualificata nei servizi di ristorazione con sede a Verona che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che all'approntamento dei pasti.

Il menù, è il frutto del lavoro di cuochi operanti nelle cucine di Residenze per anziani e di Dietisti specializzati.

Il servizio offerto è personalizzato per l'anziano, e può essere modificato per soddisfare le esigenze degli ospiti o le ricorrenze locali o della Residenza.

12.7 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia è affidato a ditta esterna di lavanolo Neproma Service SRL che garantisce il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, ecc.) e degli indumenti personali degli ospiti.

12.8 SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di igiene ambientale è affidato alla ditta esterna Baleno Service che provvede alla pulizia e sanificazione di ambienti e arredi 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.

12.9 SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONFORTO SPIRITUALE

L'assistenza religiosa agli ospiti è assicurata da un Sacerdote che celebra la Santa Messa ed è disponibile per incontri e confessioni.

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

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

12.10 SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE ESTERNE

Casa Pace organizza, su richiesta, con costo a carico dell'anziano, i trasporti per eventuali visite specialistiche o per l'uscita (dimissione per ricovero presso altra struttura o al domicilio).

In caso di urgenza il trasporto in ospedale avviene con il servizio del 118.

13. Retta e Modalità di Pagamento

La retta giornaliera e gli eventuali servizi esclusi dalla retta potranno essere pagati tramite bonifico bancario o assegno bancario/postale bonifico bancario vista fattura o tramite Addebito diretto Sepa Direct Debit .

- » In caso di ricovero ospedaliero l'ospite sarà tenuto al pagamento dell'intero importo della retta.
- » In ogni altra ipotesi di assenza l'ospite potrà conservare il posto per non più di 20 giorni annuali, di cui al massimo 10 consecutivi, pagando per la conservazione del posto l'intero importo della retta moltiplicata per i giorni di conservazione.
- » Le dimissioni volontarie dell'ospite comunicata al Coordinatore senza preavviso scritto di almeno 15 giorni comporterà l'addebito della retta giornaliera decurtata del 20% moltiplicata per l'intero periodo di mancato preavviso. In tale caso la Struttura ha l'obbligo di darne tempestiva

comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del comune di residenza dell'ospite. Casa Pace si accerterà che l'ospite abbia accoglienza in un altro Servizio o che i familiari possano farsene carico, prima di recedere dal contratto.

- » L'ospite e il garante si obbligano solidalmente al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso al pagamento di una somma corrispondente ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero che sarà restituito alle dimissioni.

La retta è di € 72,45 al giorno iva compresa

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.

14. Reclami

Ospiti e familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisino le condizioni utilizzando l'apposita scheda presente in struttura. Il modulo compilato può essere inserito nell'apposita bussola posta vicino ai moduli o direttamente in direzione. La bussola viene aperta dal Coordinatore. Tali segnalazioni verranno analizzate equie e condivise con il Responsabile tecnico di gestione di COOPSAI.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo verrà data risposta scritta.

15. Informazioni Generali

- » Ogni ospite ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e

cortesìa nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose. Ospiti 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'ospite, 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 ospiti 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, alla 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 posporre 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 o la stessa Struttura, possono richiedere all'ASST di competenza, la possibilità di usufruire della misura “Residenzialità assistita”.

Per accedere alla misura, il parente o la Direzione dovrà farne richiesta all'ufficio CEAD dell'ASST, 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'ASST 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 ASST. I posti assegnati alla misura sono quattro. Residenzialità assistita, verrà rendicontata trimestralmente ad ATS.

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

Le retta giornaliera 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 € 65,00 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.

ALLEGATI:

Carta dei Diritti dell'Anziano.

Il Menu'.

Questionario di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie.

Questionario di soddisfazione degli ospiti.

Modulo Comunicazioni alla Direzione

Modulo Segnalazione Reclami

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.