

RSA PER ADULTI DONATELLO UNITA' DI CURA R3



Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

Pianeta Anziani S.r.l.
Ing. Carlo Iuculano

INDICE

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DI PIANETA ANZIANI	4
OBIETTIVI E FINALITÀ	4
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	11
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	12
VISITE ALL'OSPITE.....	13
IL SERVIZIO RESIDENZA PER ANZIANI	13
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	14
MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO	15
LA GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA	20
PRESTAZIONI OFFERTE.....	22
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	27
ASPETTI ECONOMICI	28
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI	30
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	30
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	30
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA	30
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	31
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	32
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO	37
SINTESI DELLE CONDIZIONI	37
CONCLUSIONI	38

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ammissione il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- L.R. 10/2002 Piano Sanitario Regionale: strategie per il cambiamento ed indicazioni della qualità;
- L.R. 1/2006 Disposizione per l'effettivo esercizio del diritto alla salute, nello specifico l'art. 7 recante disposizioni in materia di informazione e comunicazione tra gli operatori sanitari e i cittadini;
- D.G.R.C. N.880/2006 e 170/2007 relativamente alla disciplina del Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa con fornitura alle AA.SS.LL. e AA.OO. delle indicazioni operative relative alla predisposizione di Piani attuativi aziendali di contenimento delle liste di attesa e agli aspetti di prenotazione, comunicazione ed informazione dei cittadini;
- D.G.R.C. n. 2100/2008 istituzione dell'Osservatorio Regionale per la promozione della Carta dei Servizi, costituzione del Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azioni programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- D. lgs. 150/2009 in particolare agli artt. 11 (commi 1 e 2) e 28;
- Carta Europea dei Diritti del Malato, Bruxelles, 15 gennaio 2002;
- Carta di Tallinn, Patto per il primato della Salute, Organizzazione Mondiale della Salute 2008
- D.G.R.C. 369/2010, Linee guida per la Carta dei Servizi.

PRESENTAZIONE DI PIANETA ANZIANI

La Società Pianeta Anziani S.r.l. è una società a capitale interamente privato che nasce nel 2000 con l'obiettivo di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale ad anziani o adulti inabili. L'attività della Società si integra nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nella bacheca a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

OBIETTIVI AZIENDALI

L'obiettivo primario di Pianeta Anziani è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie, per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Pianeta Anziani consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti. Il documento Mission, Valori e Politica dell'azienda, disponibile presso la struttura, specifica quali sono i valori fondanti della società e in che modo vengono perseguiti al fine di raggiungere gli obiettivi previsti nei piani aziendali.

CODICE ETICO

La Struttura adotta il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.

FINALITÀ

- Offrire ad adulti totalmente o parzialmente non autosufficienti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale.
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie.

LAVORO DI RETE

- Informazioni sui diritti dell'utente e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporti con i familiari di riferimento
- Rapporti con il medico di base

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

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 nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più 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 di continuare ad essere parte attiva nella 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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

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

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là 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 tutela della salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene 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, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile. Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente

accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

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 e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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 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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 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 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 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.	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.

DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla struttura Donatello è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della Struttura Donatello si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITÀ	Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITÀ	Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.
CONTINUITÀ	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.
TERRITORIALITÀ	La Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.
QUALITÀ DELLA VITA	Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

PARTECIPAZIONE	<p>La persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.</p>
SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE	<p>Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.</p>
EFFICIENZA ED EFFICACIA	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).</p>
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).</p> <p>Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Campania.</p>

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La struttura Donatello è situata nel grazioso paese di Bonea, nel cuore dei più affascinanti panorami della valle Caudina ai piedi del Taburno, a circa 2 km da Montesarchio e 20 km da Benevento.

Luminosa e accogliente, è la prima struttura socio-sanitaria assistenziale del territorio: è articolata su tre piani e dispone di camere doppie e singole, funzionali e ben arredate, pensate per garantire facile agibilità ed un elevato comfort alberghiero.

Offre inoltre ampi spazi comuni dedicati alle attività degli ospiti: 3 sale da pranzo, sale per attività ludiche culturali, sale TV, palestra, sala parrucchiere, cappella e sala di ricevimento per i familiari.

L'autenticità dei luoghi in cui la struttura è ubicata, garantisce agli ospiti i benefici di vivere in armonia con la natura, godendo del privilegio di immergersi nei suoi colori e nei suoi profumi

CONTATTI

Indirizzo: **Via Traversa Carre, 12 Bonea (BN)**

Telefono: **0824.831779**

Fax: **0824.840600**

e-mail: donatello@pianetaanziani.it

Sito internet: www.pianetaanziani.it

Facebook: [RSA Donatello – Pianeta Anziani](https://www.facebook.com/RSA-Donatello-Pianeta-Anziani)

Centro assistenza clienti: **Numero Verde 800966159**

e-mail: assistenzaclienti@pianetaanziani.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



IN AUTOMOBILE:

Da Napoli - Caserta: Bonea dista circa 35 km dall'autostrada A1, uscita casello di Caserta Sud: si prosegue lungo la Strada Statale n. 7 Appia, fino al bivio di Bonea - Campizze. Distanza da Napoli 43 km.

Da Salerno - Avellino: Autostrada A16 uscita di Benevento, si prosegue sulla strada Statale 7 Appia direzione Montesarchio - Caserta, uscita Bonea.

CON MEZZI PUBBLICI:

In Treno: La stazione ferroviaria più vicina è quella di San Martino Valle Caudina - Montesarchio sulla linea Benevento-Napoli (via Valle Caudina): sono previsti per Napoli e Benevento collegamenti giornalieri, sia nell'orario estivo che nell'orario invernale.

ACCESSIBILITÀ

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

AUTORIZZAZIONE - RICONVERSIONE

La RSA Anziani Donatello è una Struttura Socio-Assistenziale autorizzata al funzionamento dal Comune di Bonea con Prot 2588 del 24.06.2011 (aggiornato il 12/01/2017 con protocollo n.112), accreditata da Regione Campania con Decreto 26 del 20.04.2016 e in fase di ottenimento della riconversione da parte degli Enti competenti in Unità di cura R3 (DCA n.97 del 16.11.2018).

VISITE ALL'OSPITE

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 17,30 salvo deroghe previste dalla Direzione Sanitaria è previsto l'accesso notturno per casi di reale emergenza per i familiari/garante, fatto salvo il diritto alla privacy e al riposo degli altri ospiti. Si richiede ai signori Visitatori un comportamento di rispetto e attenzione al fine di non disturbare gli Ospiti e non intralciare il lavoro degli Operatori e di sostare fuori dalle camere durante l'orario di igiene, salvo contraria disposizione del Medico di Struttura. La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati.

Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere.
- L'accesso in cucina, così come l'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi all'interno senza autorizzazione della Direzione.

In caso di pandemia, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si rimanda al Regolamento di struttura dove sono riportate le indicazioni. La Direzione Sanitaria è a disposizione dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00. E' comunque possibile fissare appuntamenti, oltre che con gli ospiti, con i garanti e i familiari, per discutere di argomenti specifici e fornire informazioni aggiuntive.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: il direttore, il responsabile sanitario e, a seguito di richiesta, le altre figure professionali.

Ogni ospite ha la possibilità di effettuare telefonate tramite il telefono cordless presente in reparto e a disposizione della RAA e/o del personale OSS del reparto. Il personale è a disposizione per assistere gli ospiti per effettuare le chiamate. Familiari e amici possono contattare gli ospiti chiamando il numero della struttura e seguendo la voce guida che permette il collegamento diretto ai telefoni mobili di piano.

IL SERVIZIO DELLA RESIDENZA

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti sanitari e assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi sanitari tempestivi, allorché nuove o pregresse situazioni di malattia si presentino o si riacutizzino.

Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza (anziani che effettuano la scelta di lungo-degenza), l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscono risiedere in ambiente confortevole e protetto, oppure a quanti desiderino effettuare soggiorni a tempo (ricoveri brevi, nel fine settimana, esclusivamente in certi periodi dell'anno, ricoveri di sollievo).

La Struttura Donatello dispone di 60 posti letto, accreditati da Regione Campania e convenzionati con il Servizio Sanitario Regionale, ed è attrezzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e accoglienza di:

- 40 persone adulte totalmente o parzialmente non autosufficienti in condizioni di stabilità clinica o a rischio di instabilità, senza la compromissione delle funzioni vitali e di persone affette da demenze/disturbi cognitivi non associati a disturbi comportamentali e/o dell'aggressività, con necessità di trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale;
- 20 adulti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con diverso grado di non autosufficienza, non assistibili a domicilio, che necessitano di trattamenti terapeutici, riabilitativi e socioriabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue.

IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella Struttura Donatello attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE

In coerenza con gli obiettivi di Pianeta Anziani S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nella Struttura Donatello si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multidisciplinare è composta da:

- responsabile sanitario e medici (Servizio Medico)
- assistente sociale (Servizio di attività sociali)
- coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico)
- coordinatore assistenziale e operatori socio sanitari (OSS)
- fisioterapista/terapista occupazionale (Servizio di Fisioterapia e riabilitativo)
- Animatore/educatore (Servizio di Animazione/EDUCATIVO)
- direttore e assistente amministrativo (Direzione)

Tutti gli operatori presenti in struttura sono identificabili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla normativa regionale campana sull'accreditamento delle RSA - R3. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente

rivisti dall' équipe multidisciplinare della Struttura. Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e assistenziale svolge la propria specifica attività; sono custoditi e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi. Sono riferiti ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; contenzione.

FASCICOLO SOCIO SANITARIO

Il fascicolo socio sanitario è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale attiva all'interno della Struttura allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal coordinatore infermieristico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il fascicolo socio sanitario deve essere aggiornato secondo la normativa vigente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da una équipe composta dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dalla coordinatrice, dall'animatrice, e dall'Assistente Sociale un piano di assistenza individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) viene stilato a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite. Il P.A.I. definisce le aree di intervento sulla base della valutazione dei bisogni individuali e, per ognuna di esse, esplicita gli obiettivi perseguibili e la pianificazione degli interventi. Il P.A.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero ogni 6 mesi o al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con i familiari autorizzati, con il rappresentante legale e con i servizi sociali territoriali. Le attività sono programmate e svolte per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente.

MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali

siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato.

In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

INGRESSO

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

PRIMO CONTATTO E VISITA DELLA RESIDENZA

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Struttura, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ingresso via fax o via e-mail all'interessato. La parte sanitaria dovrà essere compilata dal Medico curante o dal Medico della Struttura sanitaria da cui proviene l'ospite.

Contestualmente alla visita della residenza, la Responsabile della Struttura effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

MODULISTICA

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dal rappresentante legale del medesimo e allegati;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante dell'anziano;
- presa visione della Carta dei Servizi.
- Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Direzione della Struttura in uno dei seguenti modi:
 - consegnandoli in occasione della visita della residenza
 - consegnandoli alla Reception
 - inviandoli via fax al **0824 840600**
 - via email: donatello@pianetaanziani.it

VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

COLLOQUIO PER LA RACCOLTA DEI DATI SOCIALI

A seguito della valutazione sanitaria, in collaborazione con l'Assistente Sociale, la Direzione della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio viene consegnata e illustrata sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: carta dei servizi, regolamento di struttura, listino dei servizi extra, copia contratto, modulo per la comunicazione delle dimissioni, eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della Residenza, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal Responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Pianeta Anziani S.r.l. per conto della RSA con enti pubblici (es. Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile sanitario, il Coordinatore infermieristico, la Direzione della residenza e l'Assistente sociale, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, la Direzione prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (inclusi i fisioterapisti, gli animatori e la guardarobiera).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione di struttura, medico, infermiere, fisioterapista, personale assistenziale e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Socio Sanitario dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

Successivamente, l'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali. Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA



La Direzione di struttura in collaborazione con il Coordinatore infermieristico e assistenziale assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa della Residenza per Anziani da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche

dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero, o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio e comodino personali e una poltroncina. È disponibile uno scrittoio in ogni camera e una Tv. Compatibilmente con gli spazi e con la normativa di riferimento è consentito agli ospiti di tenere nelle loro stanze oggetti personali.

Le camere e i bagni ad uso degli ospiti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza.

Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

PERMESSI

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

DIMISSIONI

L'inserimento in RSA avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- dimissione per raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Individualizzato, a seguito di verifica da parte della U.V.I.;
- dimissione per trasferimento ad altro regime assistenziale, disposta dalla U.V.I. in seguito a riscontro, in sede di valutazione intermedie o finali, di impossibilità di raggiungimento degli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato, o a seguito di mutate condizioni sociosanitarie;
- Dimissione per ricovero in ospedale a seguito del verificarsi di condizioni cliniche non gestibili;
- Dimissione programmata a domicilio;
- Dimissione per decesso della persona assistita;
- Dimissione per volontà dell'assistito (con precisazione della motivazione, se espressa).
- alla scadenza del contratto (Dimissioni Protette).

Qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio. La Direzione struttura e la Direzione sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL così come previsto dalla normativa vigente.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali dell'ospite (carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

DECESSO

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato alla famiglia dal personale sanitario.

La salma viene composta nel locale situato al piano seminterrato della struttura.

La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

LA GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapia, la RSA Donatello offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

La Giornata Tipo è esposta nella bacheca centrale della struttura. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la colazione.
8.00	Colazione	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli allettati viene servita in camera.
9.00	Terapia Farmacologica	Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra. • Attività di animazione: riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e del colore
12.00	Pranzo	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica

13.00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> • cura della persona e del suo ambiente: idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
18.00	Cena	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.30	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
20.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

PRESTAZIONI OFFERTE

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

<p>SERVIZIO INFERMIERISTICO</p>	<p>Il personale infermieristico, coordinato dal referente infermieristico, garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.</p> <p>Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.; • gestione delle terapie prescritte dai medici; • esecuzione di medicazioni; • assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, etc.); • verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale.
<p>SERVIZIO DI FISIOTERAPIA</p>	<p>Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.</p> <p>Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutazione della funzionalità motoria degli ospiti; • sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multi professionale; • supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario; • cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili; • sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti. • richiede al medico la prescrizione di consulenza protesica.
<p>SERVIZIO ASSISTENZIALE</p>	<p>L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza.</p> <p>Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.</p> <p>Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e umorali) e comunica all'Infermiere eventuali modifiche.</p> <p>Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento</p>

	<p>dell'Operatore aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.</p> <p>L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli Operatori.</p> <p>Al termine di ogni turno di servizio gli Operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.</p>
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	<p>Il terapeuta occupazionale/animatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.</p> <p>Sono inoltre previsti programmi di incoraggiamento alla cura di sé appropriati alle condizioni dell'ospite.</p> <p>Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.A.I.</p> <p>Inoltre, la Residenza organizza numerose Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc.). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.</p>
SERVIZIO RELIGIOSO	<p>La Santa Messa è celebrata il mercoledì, il sabato ed in occasione delle principali feste cattoliche; inoltre è a disposizione degli ospiti un locale per l'esercizio della loro fede religiosa a cui sono invitati a partecipare anche familiari e il personale della Residenza. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.</p>

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE	<p>Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:</p> <ul style="list-style-type: none"> delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande; <p>Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.</p> <p>Per i familiari che lo richiedono esiste la possibilità di pranzare in struttura con il proprio caro dietro pagamento di una quota pasto; in amministrazione è possibile richiedere tutte le informazioni.</p>
DIETE SPECIALI	<p>Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. dell'ospite.</p>

I menu sono preparati dall'Azienda Sanitaria Locale Benevento1, nello specifico dal Dipartimento di Prevenzione Servizio Igiene degli alimenti e della nutrizione.

Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù è elaborato in riferimento all'età dell'ospite e della patologia. I menù sono consultabili presso la cucina e le sale da pranzo.

Di seguito viene riportato il Menù Settimanale Tipo normocalorico per anziani (Kcal 2100-2300)

MENÙ	PRANZO		CENA	
LUNEDÌ	Riso con verza (o bieta)	Verdure di stagione	Pastina in brodo (o al sugo)	Pomodori
	Scaloppine di vitello	Frutta di stagione	Formaggio	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta latte oppure frutta			
MARTEDÌ	Pasta al sugo di pomodoro	Patate	Minestrone	Carciofi in umido
	Pollo (o tacchino)	Frutta di stagione	Prosciutto crudo	Frutta cotta
	MERENDA A scelta frutta oppure torta Margherita			
MERCOLEDÌ	Pasta con piselli	Broccoli (o peperoni arrosto)	Pasta con zucca (o al sugo)	Carote lessate
	Coniglio (o pollo)	Frutta di stagione	Sogliola gratinata	Frutta di stagione
	MERENDA frutta			
GIOVEDÌ	Riso (o gnocchi) al sugo	Verdura di stagione	Passato di verdura	Peperoni (o bieta al limone)
	Uova (o Scaloppina al limone)	Frutta di stagione	Spezzatino di vitello	Frutta cotta
	MERENDA The con biscotti			
VENERDÌ	Pasta e fagioli (o ceci)	pomodori	Pastina (o semolino) in brodo o al sugo	Bieta (o melanzane) al pomodoro
	Merluzzo al pomodoro	Frutta di stagione	Prosciutto crudo	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta latte oppure yogurt			

SABATO	Riso (o pasta) con patate	Fagiolini al pomodoro (o bieta)	Pasta al sugo	Patate lesse
	Maiale in umido	Frutta di stagione	Mozzarella	Frutta cotta
	MERENDA Frutta			
DOMENICA	Pasta al forno	Spinaci (o broccoli)	Pasta con zucchini (o cavolfiore)	Fagiolini (o spinaci) Al limone
	Cosce di pollo	Frutta di stagione	Prosciutto cotto	Frutta di stagione
	MERENDA A scelta frutta oppure gelato			

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	<p>Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte); • distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi; • segnalazione al coordinatore di eventuali necessità degli ospiti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza. <p>Preme ricordare che al momento dell'ingresso l'Ospite deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato.</p> <p>Il servizio di lavanderia piana è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il servizio lavanderia dei capi personali degli ospiti è gestito direttamente all'interno della struttura. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (OSS) della Residenza.</p>
SERVIZIO DI PULIZIA E DI MANUTENZIONE	<p>Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti. Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.</p>
CORRISPONDENZA	<p>La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.</p>

<p>EFFETTI PERSONALI</p>	<p>La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.</p> <p>La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.</p> <p>La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.</p> <p>La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:</p> <ol style="list-style-type: none"> al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita; a forza maggiore; al naturale deterioramento della cosa. <p>Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.</p> <p>È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.</p> <p>Pianeta Anziani s.r.l. ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.</p>
<p>SERVIZI EXTRA</p>	<p>Il contratto di ingresso e la convenzione specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento. Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il listino dei servizi extra.</p>

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

RESPONSABILE DI STRUTTURA

- Garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.
- Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (regione, comune e asl) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.
- Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.
- Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei clienti.
- Gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- È consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite ssn, amministrazione di sostegno);
- Garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- È a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette;
- Si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.
- Programma e verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

RESPONSABILE SANITARIO

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con la responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali. Collabora inoltre con i Medici di medicina generale.

ASSISTENTE SOCIALE

Svolge attività sociali che consistono in:

- Collabora nell'ambito dell'equipe multiprofessionale nella rilevazione di bisogni relazionali dell'ospite, delle potenzialità residue e nell'individuazione di strategie di risposta (stesura dei piani individuali di assistenza);
- Programmazione degli interventi socio-culturali-ricreativi;
- Coordinamento degli operatori addetti al servizio e dei volontari;
- Mantenimento dei rapporti sociali tra l'ospite, la sua famiglia, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza, attraverso sistematici incontri con familiari ed amici, utilizzando anche il contributo delle associazioni di volontariato, attività ludiche, prestazione di aiuto personale e di assistenza tutelare

ASPETTI ECONOMICI

Il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura in funzione della richiesta dell'Ospite o del rappresentante legale e della disponibilità di posti letto.

La valutazione dei requisiti al fine del ricovero dell'ospite sarà effettuata dalla équipe interna che deciderà sulla fattibilità del ricovero.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ammissione sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

Sono accolti in regime accreditato gli anziani non autosufficienti per i quali il Servizio Sanitario Regionale si impegna al pagamento della quota sanitaria.

La retta giornaliera è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dall'ASL alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
Eventuali aggiornamenti definiti dal gestore dovranno essere comunicati dallo stesso a tutti gli ospiti o contraenti con le modalità previste dal contratto di ingresso.
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente.
- **Servizi Non Compresi:** sono i servizi non compresi in convenzione e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a giornata di permanenza in struttura o in base alla quantità usufruita. Eventuali variazioni sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.
La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

CAUZIONE

Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).

RETTE GIORNALIERE IN VIGORE

CLASSIFICAZIONE	QUOTA ENTE /UTENTE	QUOTA ASL
Rsa Anziani medio livello assistenziale	€ 55.31	€ 55.31
Rsa Anziani alto livello assistenziale	€ 63.43	€ 63.43

A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

Le rette riportate sono da considerarsi al netto dell'eventuale contributo sanitario regionale.

Le rette non subiranno alcuna variazione per tutta la durata della permanenza in RSA, se non per quanto previsto nel contratto con l'ospite.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale, infermieristico; fisioterapico; animazione);
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi, biancheria);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore).

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- Parrucchiere;
- Trattamento podologico completo;
- Servizio lavanderia;
- Pasti parenti;
- Servizio di estetista/podologo

PRENOTAZIONI

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della RSA, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno – come concordato dalle parti e scritto sul modulo – prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSA. Tale periodo, detto di "fermo letto", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il "fermo letto" non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di "fermo letto" verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di:

- ricoveri ospedalieri, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di 7 giorni; il pagamento della quota utente sarà ridotta del 50%.
- rientro a casa, il posto letto sarà conservato per un massimo di 7 giorni; il pagamento della quota utente sarà versata per intero.

PREAVVISO

In caso di dimissione volontaria dell'ospite, lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso l'Amministrazione è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. Le dimissioni saranno concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Annualmente, Pianeta Anziani S.r.l. rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta

esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo “scienza e coscienza”.

- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e bqr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Pianeta Anziani ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

PUNTO DI ASCOLTO

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #PianetaAnzianiTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzioni di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

DIFENSORE CIVICO

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/																							
INFORMAZIONI SULL'UTENTE																									
ETÀ DELL'OSPITE Anni		SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina																							
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni																									
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO		<input type="checkbox"/> Ospite <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/Figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro																							
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO																									
1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																									
2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															
6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																									
6.1 Cura dedicata all'igiene personale		SCALA DA 0 A 10 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </table>		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10															

6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	<table border="1"> <tr> <td>Qualità dei pasti</td> <td>Quantità dei pasti</td> <td>Varietà menù</td> <td>Diete speciali</td> <td>Servizio al tavolo</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo																	
Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo																			
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
9.1 Quantità dei pasti	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.2 Qualità dei pasti	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.3 Varietà nel menù	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute)	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
9.5 Servizio al tavolo	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
12.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

12.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
12.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.2 Infermieri	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.3 Personale Medico	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.4 Fisioterapisti	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.5 Animatori	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	SCALA DA 0 A 10 <table border="1"> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Serena						Malinconica				
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì						No				
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì						No				
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Sezione commenti</i>											
<div style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.3;">FACSIMILE</div>											
25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.											

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO

RELATIVI ALL'OSPITE:	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Fiscale; • Carta di Identità; • Tessera Sanitaria ed esenzioni; • Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie; • Eventuale impegnativa economica da parte del Comune; • Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento
RELATIVI AL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'OSPITE:	<ul style="list-style-type: none"> • Codice fiscale; • Carta di Identità • Nomina del Tribunale per ADS; Tutore, Curatore, ecc. • indirizzo e-mail

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto di versare una cauzione infruttifera di € 700,00 (euro settecento/00); tale cauzione verrà restituita entro il mese successivo alla dimissione - mediante bonifico bancario - sul conto corrente intestato all'Ospite, previa detrazione di eventuali sospesi. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 350,00 (euro trecentocinquanta/00).
Per gli ospiti in regime di Dimissione Protetta non viene richiesta alcuna cauzione.
2. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso;
3. Il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti; il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione;
4. In caso di assenza per ospedalizzazione l'importo della retta è ridotto del 50%, mentre è dovuto per intero per rientri in famiglia. In entrambi i casi il posto viene conservato per un periodo di 7gg.
5. La giornata di ingresso, di uscita e quella dell'eventuale decesso sono comunque dovute per intero.
6. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ASL.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

INDICE DI REVISIONE	DATA EMISSIONE REVISIONE	TIPO MODIFICA	APPROVAZIONE DG	APPROVAZIONE AD
1	01.01.2024	NUOVA EMISSIONE	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano

Per presa visione ricevuta ed accettazione

_____ il ____/____/____

L'Ospite / Il legale rappresentante dell'ospite
