

Carta dei Servizi



Viale Balbo 1, 10040_San Gillio
Tel. 0119840916 – fax 0119840970
info@rsa.casaimmacolata.it



INDICE:

1. Presentazione della struttura e principi fondamentali	pag. 3
2. Informazioni sulla struttura	pag. 4
3. Servizi presenti in struttura	pag. 5
4. Servizi alberghieri e generali	pag. 7
5. Ambienti di vita	pag. 8
6. Il personale	pag. 9
7. Retta di ricovero	pag. 10
8. Servizi a pagamento (non compresi nella retta)	pag. 12
9. I diritti e tutela degli ospiti	pag. 12
10. Orari di accesso e contatti interni	pag. 14
11. Regole di comportamento	pag. 15
12. Associazioni di volontariato	pag. 15
13. Assistenti familiari	pag. 15
14. Standard di qualità, azioni di miglioramento	pag. 16

1. PRESENTAZIONE STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Presentazione della struttura

Casa dell'Immacolata è una residenza socio-assistenziale con regime autorizzato definitivo destinata ad ospiti non autosufficienti; la struttura offre assistenza sanitaria (infermieristica, psicologica e riabilitativa) integrata da assistenza tutelare ed alberghiera.

L'ambiente interno è organizzato e gestito in modo tale da garantire un clima familiare e sereno, facile alle relazioni, vivo in quanto ad attività e animazione.

La struttura si propone di offrire prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane e /o malati cronici con perdita dell'autosufficienza tale da necessitare di essere ospitati in strutture socio-assistenziali.

La struttura offre nel complesso 69 posti letto di cui 66 posti convenzionati RSA ed accreditati secondo le norme vigenti (come da Determinazione nr. 964 del 04 luglio 2023); la struttura è inoltre in grado di accogliere ospiti in regime privato.

All'interno delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti possono essere inseriti ospiti per cui è stata assegnata una delle seguenti fasce di intensità:

- alta-incrementata
- alta
- medio-alta
- media
- medio-bassa
- bassa

La fascia d'intensità assistenziale è individuata sulla base delle modalità previste dalla D.G.R. 45-8390 del 10 marzo 2009.

Ogni fascia assistenziale individuata rappresenta uno standard complessivo minimo da garantire in termini di tempi di assistenza giornalieri per ospite i quali, in base al principio dell'appropriatezza della risposta posto a fondamento del modello assistenziale, vengono assegnati ad ogni Progetto Individuale in relazione al bisogno assistenziale della persona.

Cenni storici

Casa dell'Immacolata è una residenza Assistenziale edificata ex novo nel 1996 per ospitare i pazienti accolti in una casa di riposo sita in Pianezza (denominata allora Villa Iris) all'interno di un'epoca di proprietà del comune di Pianezza (Villa Leuman), il quale aveva deciso di collocarvi la propria sede comunale.

Contesto territoriale

La struttura è sita a San Gillio (To) a circa 12 Km dal capoluogo, si trova nel centro del paese ed è dotata di un'area verde attrezzata per attività all'aperto.

Un servizio privato di autobus collega la struttura a Torino e ai paesi limitrofi favorendo la continuità dei rapporti familiari e sociali. Il comune di San Gillio è inoltre raggiungibile con le linee 146 e 159 dal Gruppo Torinese Trasporti (GTT) dal mese di luglio 2023.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Come raggiungere la struttura

Casa dell'Immacolata si trova in viale Balbo n. 1 a San Gillio, in provincia di Torino
Per la cartina, con google maps digitare: Casa dell'Immacolata San Gillio.



Link Utili:

COMUNE DI SAN GILLIO

<http://www.comune.sangillio.to.it/>

AUTOLINEE GHERRA

<https://sites.google.com/site/autolineegherra/autolinee>

GTT - Gruppo Torinese Trasporti

<http://www.comune.torino.it/gtt/>

Metropolitana GTT

<http://www.comune.torino.it/gtt/urbana/metropolitana.shtml>

Modalità di accesso ed accoglienza in Struttura

- Visite guidate preliminari – è possibile visitare la struttura, prendere visione dei suoi spazi previa presenza e disponibilità del personale preposto (Reception/Amministrazione).
-
- Procedure per l'ingresso – per accedere ai “posti convenzionati” occorre presentare domanda presso i Servizi Sociali del comune di residenza e/o presso gli ambulatori delle UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) dell'ASL competente territorialmente. Per accedere ai “posti privati” è necessario presentare presso la struttura relazione medica riportante patologie e terapie in atto. Segue poi una fase di valutazione delle domande di ammissione con relativa approvazione o diniego del Direttore Sanitario.
- Presentazione, visita in struttura, colloqui con i familiari – una volta accolta la domanda, l'ammissione

in struttura è preceduta da un colloquio tra i familiari del potenziale ospite e il personale della Reception e/o Responsabile di Struttura, per condividere le informazioni preliminari, nonché quelle burocratiche/amministrative. Nei giorni che precedono l'ingresso, tutto il personale viene sensibilizzato ed informato del nuovo arrivo, allo scopo di fornire tutte le informazioni utili affinché l'ingresso del nuovo ospite avvenga nel rispetto della sua individualità e dei suoi bisogni.

- Ammissione ed accoglienza – le ammissioni possono avvenire dal lunedì al venerdì, nell'orario concordato con la struttura. Le operazioni di accoglienza prevedono la compilazione di vari documenti tra cui il Contratto di Ospitalità comprensivo della liberatoria sulla Privacy e con la comunicazione dell'avvenuto ingresso agli organi competenti.
- Inserimento – Nel primo periodo di accoglienza viene valutato l'andamento dell'ingresso in struttura. Al termine del periodo di valutazione (entro il primo mese) viene elaborato il Piano Assistenziale Individuale (PAI) in collaborazione con l'intera equipe multi-professionale. Tale documento viene redatto dall'Equipe multidisciplinare e viene condiviso con l'ospite e/o i familiari.

3. SERVIZI PRESENTI IN STRUTTURA

Casa dell'Immacolata provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali agli ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico – sanitario adeguato, che si concretizza in controlli medici, somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, e quanto necessario per la salute dell'ospite. La struttura ed i suoi servizi sono funzionanti in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero. Di seguito vengono elencati i servizi offerti.

Centri di Responsabilità

In struttura sono presenti:

- Responsabile di struttura: Casa dell'Immacolata garantisce la presenza della figura del Responsabile di Struttura; questa figura, come da D.G.R. 6 maggio 2019, n.8-8872, è sovraordinata al Direttore Sanitario. Al Direttore di Comunità Socio-sanitaria sono affidati i compiti di organizzazione generale delle attività, nonché la verifica del raggiungimento degli obiettivi e la vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli ospiti.
- Responsabile Sanitario: questa figura è rappresentata da un medico specialista ed è prevista nelle strutture con posti letto adibiti alle fasce "Medio-Alta", "Alta", "Alta Livello Incrementato"; la sua presenza è garantita a tempo parziale proporzionalmente al numero di posti letto.

Servizi Sanitari ed Assistenziali

Le prestazioni assistenziali sono garantite dalla presenza di personale in possesso delle qualifiche secondo le normative vigenti e secondo quanto previsto dal modello organizzativo adottato dalla struttura.

1) Assistenza medica

Viene garantita attraverso i medici di medicina generale sulla base delle disposizioni previste dal vigente accordo integrativo regionale (D.G.R. n.37-6241 del 16.12.2022)

All'ingresso in struttura, l'ospite provvede alla scelta del medico di medicina generale operante nella RSA,

che verrà a lui assegnato. In caso di urgenza, nelle ore notturne e festive, l'assistenza medica è assicurata dal "Servizio di Guardia Medica e dal 112". Il medico esegue sempre una prima analisi iniziale dell'ospite, finalizzata all'impostazione di un adeguato Piano d'assistenza, utilizzando la cartella clinica personale adottata dalla struttura. In caso di insorgenza di patologie rilevanti che implicano la necessità di interventi chirurgici, visite ed esami specialistici, ci si rivolge a strutture convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale, in accordo con ospite e/o familiari.

2) Assistenza infermieristica

Gli infermieri provvedono alle terapie, alle flebolisi, ai prelievi, alle medicazioni, alla prevenzione delle infezioni, ecc. Oltre a questo, supervisionano l'attività del personale assistenziale, operando con esso secondo il piano di attività di assistenza integrata all'ospite. La programmazione e l'organizzazione dell'assistenza infermieristica seguono le disposizioni impartite dalla Direzione.

3) Assistenza tutelare alla persona

I fabbisogni individuali di tipo assistenziale e tutelare sono garantiti tramite la figura professionale dell'OSS (Operatore Socio Sanitario), in possesso della relativa qualifica professionale. L'erogazione delle prestazioni di assistenza tutelare vengono garantiti nell'arco delle 24 ore secondo in riferimento a ciascuna fascia di intensità e livello di complessità e secondo da quanto stabilito dai rispettivi Piani Assistenziali Individuali. L'assistenza tutelare alla persona comprende la pulizia e il riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino) dell'ospite, nonché l'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente.

4) Attività di riabilitazione, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico professionale

La struttura si avvale del personale di fisioterapia e delle attrezzature di riabilitazione presenti nella residenza. I trattamenti, prescritti dallo specialista, dal medico di medicina generale o dalla direzione sanitaria, potranno essere effettuati nella palestra attrezzata o nelle stanze da letto in caso di ospiti allettati. I trattamenti riabilitativi erogati dalla struttura sono prevalentemente quelli di conservazione dello stato di equilibrio raggiunto (mantenimento), finalizzato a prevenire aggravamenti.

Il fisioterapista e la psicologa svolgono gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione previsti dal programma riabilitativo individuale, in accordo con il medico di medicina generale e la direzione sanitaria.

5) Assistenza Specialistica, Farmaceutica, Protesica

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica (protesi, ausili, materiali sanitari, ecc.), ed ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità definite nel PAI (secondo quanto stabilito nella Tabella A del DGR Piemonte 17-15226/2005 e smi). La fornitura di protesi ed ortesi, previste dall'Elenco 1 del DM 332/99 sono garantite direttamente dalle ASL di residenza degli ospiti, secondo le disposizioni delle vigenti normative.

L'ASL garantisce altresì direttamente:

- La fornitura diretta dei farmaci dispensati dal SSN
- La fornitura diretta dei farmaci per gli ospiti inseriti nelle strutture socio-sanitarie accreditate, sulla base di quanto previsto nel rispettivo Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA), il quale deve essere adeguato alle necessità e bisogni specifici dell'assistenza farmaceutica nelle strutture residenziali. L'erogazione di farmaci non presenti in PTA (farmaci ad personam o farmaci in fascia C) agli ospiti delle strutture socio-sanitarie è valutata dalla Commissione Terapeutica Aziendale, sentito il parere dell'U.V.G. aziendale (tale procedura di fornitura è al momento in fase di pianificazione dalla commissione ASL To3, quindi allo stato attuale a carico dell'utente)
- La fornitura dei prodotti per la nutrizione artificiale, supplementi nutrizionali, sostituti dell'acqua, sulla base del piano nutrizionale e dalle prescrizioni dello specialista
- La fornitura di materiale di medicazione avanzata, sulla base dei piani terapeutici rilasciati da Specialisti del SSN

- La fornitura del materiale necessario per pazienti portatori di stomie e/o cateteri, in base al Piano Terapeutico rilasciato dallo Specialista del SSN
- La fornitura per pazienti diabetici del materiale necessario per l'automonitoraggio glicemico
- La fornitura di pannoloni e ausili per l'incontinenza nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

Le visite specialistiche vengono, se possibile, effettuate in struttura. In caso contrario viene organizzato il trasporto con mezzo idoneo. Sono garantiti dall'ASL i trasporti per gli ospiti inseriti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali; coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria dovranno provvedere in proprio al pagamento del costo del trasferimento.

6) Servizio di animazione

Consiste in tutte quelle attività ed iniziative che hanno lo scopo di allietare, diversificare e rendere interessante la vita dell'ospite. E' svolto da personale dotato di qualifica e di esperienza con l'obiettivo di perseguire il miglioramento delle qualità di vita dell'ospite e impegnandosi per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità. Il servizio interviene con proposte ed attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente ed il clima nella struttura, offrendo agli ospiti ed ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito delle attività. Le attività proposte sono varie ed elencate nel calendario affisso alla reception. La struttura favorisce inoltre la partecipazione di familiari, volontari, cittadini, a tante iniziative di animazione.

4. SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

1) Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati esternamente alla struttura, a cura di ditta appaltatrice esterna, sulla base di menù settimanali approvati dal Servizio di Nutrizione e Alimentazione dell'ASL, secondo le linee guida della Regione Piemonte in riferimento specifico alla popolazione anziana

Sono previsti due menu (invernale ed estivo), articolati su 4 settimane, esposti in modo ben visibile nella bacheca sita all'ingresso della struttura. Eventuali diete personalizzate, dovute a particolari patologie, sono prescritte dal medico di medicina generale, dal responsabile sanitario o dallo specialista.

Indicativamente, gli orari dei pasti principali sono i seguenti:

- Colazione ore 9.00
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 16.00
- Cena ore 18.00

Il pasto viene normalmente consumato nella sala da pranzo di ogni piano, anche per favorire la socializzazione tra gli ospiti, ed i familiari possono consumare il pasto insieme al loro congiunto (previa richiesta e corrispondendo l'importo stabilito).

Se l'ospite non è in grado di essere trasportato nella sala da pranzo il pasto può avvenire nella camera o al letto. L'accesso alla cucina è riservato al personale addetto ed è vietato al personale non autorizzato.

2) Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria degli indumenti degli ospiti è interno ed è compreso nella retta. In fase di accoglienza e ad ogni reintegro del vestiario, gli ospiti ed i loro familiari sono invitati a consegnare i capi all'operatore del reparto previa identificazione con apposito numero assegnato all'ospite. Per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse), l'appalto è affidato a una ditta esterna. Si sconsiglia comunque l'uso di capi estremamente delicati (lana, cachemire, seta) in quanto, trattandosi di

lavanderia di tipo industriale, potrebbe causare danni agli stessi indumenti.

3) Servizio di parrucchiere, barbiere

I servizi barbiere/parrucchiere includono le attività connesse con l'igiene personale (lavaggio, asciugatura, taglio e piega). Su richiesta è possibile usufruire del servizio esterno di messa in piega, taglio, ecc effettuato in struttura da parte di ditta esterna.

Il personale assistenziale e infermieristico assicurano una regolare cura delle mani e dei piedi.

4) Servizio di pulizie

La pulizia e sanificazione dei locali della Struttura viene effettuata dal personale OSS e dal personale ausiliario. Si raccomanda ad ospiti e familiari di prestare attenzione alla segnaletica che viene posta quando vi sono attività in corso, al fine di evitare intralci nonché rischio di cadute.

5) Servizio di manutenzione

La struttura si avvale di un manutentore che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e attrezzature. Per l'esecuzione di interventi più consistenti e programmati, relativi alla struttura ed agli impianti, si fa riferimento alle ditte specializzate e incaricate alla gestione di tali attività.

6) Servizi amministrativi

Tutte le pratiche amministrative riguardanti l'utenza, il servizio cassa, vengono svolte dal personale della reception negli orari di ufficio.

Il servizio amministrativo ha in carico l'attività di custodia valori, svolto su richiesta dall'ospite o dei familiari. Si consiglia comunque di non tenere oggetti di valore o somme elevate di denaro; la struttura non risponde di smarrimenti, furti, distruzione accidentale da parte di terzi.

7) Servizi di culto

Il diritto alla libertà di culto è tutelato e riconosciuto all'interno della struttura, e praticabile quindi da ogni ospite seppure in forme e tempi da non arrecare disturbo agli altri ospiti.

Settimanalmente, presso la cappella sarà celebrata la S. Messa

5. AMBIENTI DI VITA

Casa dell'Immacolata ha diretto accesso dal cortile-giardino ed è costituita da:

Piano Seminterrato (con possibilità di accesso da un cortile inferiore): ampio salone polivalente, locale palestra, locale terapia occupazionale, cucina, lavanderia, depositi vari, spogliatoi personale, servizi, parruccheria, locale amministrazione, sala medica ed infermeria.

Piano Terra: dedicato sia ad un reparto di degenza che all'ufficio Reception /Amministrazione. Sono presenti 12 camere con bagno realizzate eliminando le barriere architettoniche ed usando gli ausili per l'igiene e la cura della persona; delle dodici camere, due sono singole, nove a due letti ed una a tre letti; sono inoltre presenti la sala da pranzo, un locale per il personale, un bagno assistito.

Primo e Secondo piano: dedicato esclusivamente al reparto di degenza. Sono presenti 12 camere con bagno di cui due singole, nove a due letti ed una a tre letti, oltre alla sala da pranzo, un locale per il personale, una sala polivalente e un bagno assistito.

I vari piani sono collegati tra loro tramite due ascensori/montacarichi; il cortile esterno è dotato di una zona verde

dedicata a giardino, nonché un percorso utilizzabile dagli ospiti anche in carrozzina ed un parcheggio per visitatori.

Il piano seminterrato è collegato con un secondo cortile coperto tramite giardino pensile.

Struttura ed arredi: all'ospite è data la possibilità, previo assenso della Direzione, di personalizzare la propria camera portando con sé oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti dei compagni di stanza. L'ospite si impegna a non danneggiare o manomettere arredi, attrezzature e parti strutturali. Gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a risarcire eventuali danni arrecati alla struttura o ad arredi ed attrezzature di pertinenza.

6. IL PERSONALE

Casa dell'Immacolata si impegna al rispetto delle dotazioni minime di organico professionale, così come sono definite dalla normativa vigente della Regione Piemonte; all'ingresso è esposto l'organigramma che indica le principali persone di riferimento di seguito descritte:

Direttore di struttura

E' responsabile della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio, nonché del personale. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dalla direzione o da altri organismi preposti.

Direttore sanitario

E' responsabile degli aspetti igienico sanitari sulla totalità della struttura e garantisce il coordinamento e l'integrazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie facilitandone lo svolgimento delle funzioni, al fine di assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli ospiti.

Addetto alla reception

Svolgono compiti amministrativi riguardanti la gestione dei rapporti contrattuali con l'utenza, la gestione dei fornitori e di tutti i servizi generali. Svolgono attività di front-office per le relazioni con il pubblico

Medici di medicina generale

Esplicano nei confronti degli ospiti ricoverati tutti i compiti previsti dall'accordo collettivo in vigore e dall'accordo regionale.

Infermiere

In accordo con il medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti, collaborando alla definizione del modello e dei metodi di assistenza infermieristica della struttura; mantiene i rapporti con i familiari al fine di fornire le informazioni sanitarie di competenza.

Coordinatore OSS

Ha il compito di verificare il buon andamento dei piani di lavoro e quello di riferire eventuali anomalie, richieste particolari dei familiari, ecc.

Operatore Socio Sanitario (OSS)

In possesso di specifico attestato professionale, si occupa delle attività di assistenza di base e di tutela dell'ospite nell'arco della giornata, per garantire nelle attività quotidiane e di igiene personale l'ottimale svolgimento delle prassi di vita.

Fisioterapista

Svolge attività legate alla prevenzione e riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali. In base agli indirizzi dello specialista, del Direttore Sanitario o del Medico di Medicina Generale definisce specifici

programmi di riabilitazione per gli ospiti, in un'ottica di piano riabilitativo globale.

Psicologa

E' responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli utenti, ed agisce di supporto secondo le richieste dei PAI. Agisce di supporto anche per i familiari e per il personale interno.

Animatrice

Cura la socializzazione e stimola la motivazione dell'ospite attraverso attività di gruppo strutturate in collaborazione con la Psicologa.

Personale dei servizi generali

In base al servizio in cui operano (pulizie, lavanderia, giardinaggio, ecc) svolgono le relative mansioni, con la finalità di assicurare un livello alberghiero in linea con gli standard prefissati.

7. RETTA DI RICOVERO

La retta di ricovero è l'importo economico che l'ospite è tenuto a versare quale corrispettivo per la permanenza e per i servizi ricevuti presso la struttura. La retta è intesa come importo giornaliero, riferita quindi ad ogni giornata trascorsa all'interno della struttura in qualità di ospite. Per "retta mensile" si intende l'importo che matura moltiplicando la retta giornaliera per il numero dei giorni di permanenza dell'ospite in struttura. Il servizio a cui ha diritto l'ospite, compresi nella retta di degenza, sono quelli elencati in precedenza. I servizi esclusi dalla retta, e quindi a pagamento, sono elencati nel successivo punto.

La retta a carico dell'ospite è differenziata a seconda che l'inserimento avvenga in convenzione o privatamente.

Inserimento in convenzione: la presenza di convenzioni significa che l'ASL si fa carico del pagamento della quota sanitaria, mentre spetta all'ospite la quota alberghiera. La quota a carico dell'ospite potrà inoltre diminuire in caso di contributi da parte dell' Ente gestore delle funzioni socio assistenziali (presentando opportuna documentazione). Le tariffe in convenzione sono indicate nella tabella riportata in seguito e corrispondono alla fascia di intensità stabilita dagli organismi preposti.

Livello di intensità	Quota alberghiera a carico utente
Bassa	37.62€
Medio-Bassa	38.38€
Media	40.67€
Medio-Alta	46.27€
Alta	50.33€
Alta livello incremento	54.91€

* la tariffa è stabilita da tabella presente nella Deliberazione della Giunta Regionale 15 settembre 2022, n. 1-5575

Inserimento in forma privata: in questo caso spetta all'ospite la totalità della quota (sanitaria + alberghiera).

La retta in forma privata è definita sulla base dei livelli assistenziali ("Nuovo modello tariffario per strutture RSA" D.G.R. 45 DEL 30/07/2015) come da tabella:

Livello di intensità	Punteggio	Quota a carico utente*
Media	Fino a 8	77.00€
Alta	Da 9 a 12	88.00€

*= la tariffa è stabilita dalla struttura

- 1) Nel caso in cui l'ospite all'ingresso in struttura abbia già una valutazione ASL, verrà applicata la tariffa come da valutazione. Ogni sei mesi tale valutazione verrà aggiornata e verrà applicata la tariffa corrispondente a nuova valutazione (tale valutazione verrà opportunamente documentata al responsabile pagamento retta).
- 2) Nel caso in cui l'ospite all'ingresso in struttura non abbia la valutazione ASL, verrà applicata la tariffa di MEDIA intensità, ed entro due mesi dall'ingresso tale retta verrà ridefinita utilizzando la scheda di valutazione sanitaria (la stessa documentazione che l'Unità di Valutazione Geriatrica utilizza per definire il livello assistenziale). Ogni sei mesi tale valutazione verrà aggiornata e verrà applicata la tariffa corrispondente a nuova valutazione (tale valutazione verrà opportunamente documentata al responsabile pagamento retta).

In caso di decesso dell'ospite la retta è dovuta sino e non oltre il giorno dell'evento.

Tempi e modalità di pagamento

Il pagamento della retta mensile deve essere effettuato entro e non oltre il 5° giorno del mese in corso. Il pagamento deve essere corrisposto a mezzo bonifico bancario.

Variazioni dell'importo della retta

Ogni variazione dell'importo dalla tariffa complessiva vengono preventivamente approvati dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio assistenziali di riferimento dell'ospite, informando preventivamente il medesimo con comunicazione scritta

Casi di assenza dell'ospite

- 1) Ospite che si vuole assentare per motivi personali:
 - Ospite in regime di convenzione: in questo caso è possibile assentarsi per un periodo di massimo 3 giorni compilando la "Richiesta di allontanamento per festività (o altro)". In questo caso la retta alberghiera deve essere corrisposta in maniera integrale trattandosi di scelta volontaria del paziente
 - Ospite in regime privato: il periodo di assenza può essere superiore ed è necessario firmare sempre la "Richiesta di allontanamento" e anche in questo caso la retta deve essere corrisposta interamente trattandosi di scelta volontaria del paziente
- 2) Ospite che si allontana per ricovero ospedaliero:
 - Ospite in regime di convenzione: in caso di assenza dell'ospite per una durata inferiore alle 24 ore è dovuta l'intera retta giornaliera alberghiera, in caso di assenza di durata superiore, è dovuto il 90% della quota giornaliera alberghiera.
 - Ospite in regime privato: in caso di assenza per una durata inferiore alle 24 ore è dovuta l'intera retta, in caso di assenza di durata superiore è dovuto l'85% dell'intera quota giornaliera per tutto il periodo di assenza.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire nei casi seguenti:

- termine periodo ricovero di sollievo
- trasferimento (generalmente richiesto dai parenti)
- volontà del paziente

In tutti e tre i casi, se trattasi di ricoveri in convenzione, è necessario comunicare con la segreteria UVG dell'ASL di competenza. Viene poi concordato il giorno della dimissione tra il personale della struttura, i parenti del paziente e l'ufficio UVG. In ogni caso, la retta dovrà essere corrisposta fino all'ultimo giorno di presenza in struttura; in caso di pagamento anticipato del mese, verrà corrisposta la differenza dei giorni di cui non si è usufruito.

Il RS provvederà alla compilazione di una relazione per il medico che seguirà il paziente in dimissione alla quale verrà allegata la "Lettera di dimissione infermieristica" e la terapia in atto.

Viene inoltre notificata agli organi competenti la dimissione del paziente dalla struttura.

L'elenco della documentazione (sanitaria e non) consegnata in dimissione viene trascritto su carta intestata, di cui viene conservata copia controfirmata da chi ritira nella cartella amministrativa.

8. SERVIZI A PAGAMENTO (NON COMPRESI NELLA RETTA)

La normativa regionale di settore indica quali sono le prestazioni minime da assicurare in Strutture accreditate, in quanto traduzione dei cosiddetti LEA (Livelli essenziali di assistenza).

Le prestazioni aggiuntive ed i relativi costi che offre Casa dell'Immacolata sono:

- Barbiere / Parrucchiere/Podologo: compreso nella retta vi sono il lavaggio e l'asciugatura dei capelli con frequenza almeno settimanale ed il taglio dei capelli nella misura di 1 volta al mese. Ad essi si associa l'igiene personale dell'ospite comprensiva del taglio delle unghie di mani e piedi
Sono escluse dalla retta le prestazioni aggiuntive, come ad esempio messa in piega, tinte, permanenti o trattamenti personalizzati richiesti dall'ospite e/o dai familiari. Le eventuali prestazioni aggiuntive alle precedenti sono a carico del richiedente, secondo le tariffe in vigore e possono essere erogate su prenotazione nei giorni e con gli orari esposti.
- Trasporti: il trasporto di ritorno dalla degenza in ospedale è a carico della struttura, i trasporti per visite o esami specialisti è a carico dell'ASL solo per gli utenti inseriti in convenzione e che usufruiscono della compartecipazione dell'Ente Gestore nel pagamento della retta alberghiera. Sono esclusi dalla retta alberghiera i trasporti richiesti per visite specialistiche, esami diagnostici etc. per gli ospiti inseriti in forma privata o inseriti in convenzione con l'ASL senza il predetto aiuto.

9. I DIRITTI E LA TUTELA DEGLI OSPITI

La struttura difende i diritti irrinunciabili di ogni ospite, e ne tutela l'individualità e la personalità. In particolare, riconosce l'irrinunciabilità dei seguenti Diritti:

DIRITTO ALLA VITA ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita

DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà

DIRITTO DI PREVENZIONE ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia

DIRITTO DI PROTEZIONE ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri

DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile

DIRITTO DI INFORMAZIONE ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta

DIRITTO DI PARTECIPAZIONE ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano

DIRITTO DI ESPRESSIONE ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni

DIRITTO DI CRITICA ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano

DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore

DIRITTO DI RISERVATEZZA ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza

DIRITTO DI PENSIERO E RELIGIONE ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa

Principi fondamentali e diritti dell'anziano

Nel rispetto della D.P.C.M. del 27/01/94 la RSA si ispira ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA: la RSA accoglie i pazienti in base alla patologia di competenza nosologica, senza nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, provenienza, classe sociale.

IMPARZIALITA': ogni paziente riceve le prestazioni di cui necessita con uguale attenzione da parte del personale alle cui cure è stato affidato.

CONTINUITA': l'organizzazione dei servizi garantisce la continuità delle prestazioni, senza interruzioni.

UMANITA': l'attenzione degli operatori è volta nel pieno rispetto della persona, della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, culturali e sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

PARTECIPAZIONE: sia il paziente che i familiari, così come le associazioni di volontariato, possono produrre memorie e documentazioni, avanzare proposte, dare suggerimenti, formulare osservazioni che possono concorrere ed elevare il livello della qualità del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: la RSA garantisce la migliore e più razionale utilizzazione delle risorse per il raggiungimento massimo dei risultati, in termini di salute.

La tutela della Privacy:

Tutto il personale che lavora presso la struttura è istruito a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti, ed è tenuto al rispetto della privacy degli ospiti in ogni sua forma. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, anche in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente. Casa dell'Immacolata effettua formazione specifica al personale, consegnando ed illustrando il proprio regolamento ove sono indicate, tra l'altro, le giuste prassi da adottare in tema di privacy secondo quanto indicato dal Regolamento Europeo 679/2016.

10. ORARI DI ACCESSO E CONTATTI INTERNI

Accesso in struttura

Parenti, conoscenti e visitatori, possono visitare gli ospiti della struttura tutti i giorni, nella fascia oraria compresa tra le ore 9:30 e le ore 18:00, fornendo le proprie generalità alla Reception ed attenendosi alle disposizioni fornite dalla Direzione.

Deroghe all'orario sono rilasciate dal Direttore di Struttura o dal Direttore Sanitario su motivata richiesta.

I visitatori sono tenuti a non arrecare disturbo agli ospiti ed a non ostacolare l'attività del personale. La Direzione confida sul buon senso e sull'educazione dei visitatori, rammentando che il contesto è comunque un ambiente collettivo di cura, in cui occorre tenere presenti dunque le necessità ed i diritti di ciascun ospite.

Contatti interni

Ospiti e familiari possono rivolgersi liberamente al personale ed alla figura di riferimento per qualunque problema o esigenza. Alla Reception è appeso l'organigramma che riporta le principali figure responsabili di settore. Sono qui di seguito illustrati i riferimenti che possono essere contattati in base al tipo di problematica o di informazione necessaria:

- Informazioni di carattere SANITARIO: contattare il Direttore Sanitario, il Medico di medicina generale (in caso di assenza delle precedenti figure, l'infermiere professionale)
- Informazioni di carattere RIABILITATIVO: contattare il Direttore Sanitario, il Fisioterapista, la Psicologa, in base al tipo di problema.
- Informazioni di carattere ASSISTENZIALE o ALBERGHIERO: contattare il Direttore di Struttura o la Coordinatrice OSS.
- Informazioni inerenti le attività OCCUPAZIONALI, di ANIMAZIONE e SOCIALIZZAZIONE: contattare l'animatore e la psicologa.

Il Responsabile di Struttura è sempre a disposizione di ospiti e familiari per ogni altro aspetto o problematica, negli orari di presenza in struttura e, se necessario, reperibile telefonicamente tramite il personale della Reception. Per dedicare la maggiore attenzione possibile è comunque preferibile accordarsi per un appuntamento rivolgendosi al personale di reception o attraverso contatto telefonico.

11. REGOLE DI COMPORTAMENTO

Ospiti e familiari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni impartite dalla Direzione, e ad osservare le regole della struttura (specificate nel "Contratto di Ospitalità" e nel "Regolamento di Struttura" che viene consegnato al momento dell'accesso in struttura), con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione.

L'ospite ed i familiari si impegnano al rispetto di queste principali norme di comportamento:

- Non danneggiare la struttura, in ogni sua articolazione e pertinenza (arredi, attrezzature, impianti, parti strutturali, ecc.)
- Segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature e degli impianti;
- Consentire al personale di servizio di entrare nella camera per provvedere alla pulizia, alle visite, ai controlli e alle eventuali riparazioni
- Mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli utenti ed il personale
- Osservare regole di igiene personale e dell'ambiente
- Astenersi dal dare compensi di qualsiasi natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento
- Utilizzare gli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti, rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari

12. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Struttura favorisce ed accoglie Associazioni di Volontariato come realtà che contribuiscono ad arricchire la qualità della permanenza dell'ospite, e come espressione dell'inserimento e radicamento della Struttura nel territorio. La presenza del volontariato avviene su proposte e progetti formulati e definiti congiuntamente alla Direzione della struttura, e secondo modi e tempi prestabiliti. La loro attività, svolta nella forma della gratuità, è relativa ad attività relazionali e di socializzazione, di dialogo e confronto, e di sostegno, promozione e supporto dell'autonomia degli ospiti.

13. ASSISTENTI FAMILIARI

E' consentito agli ospiti di avvalersi di Assistenti private. L'ospite e/o familiare è tenuto ad informare la Direzione della struttura per richiedere l'ingresso e la permanenza di assistenti familiari private all'interno della stessa. Al suo arrivo in struttura, l'assistente è tenuta a presentarsi in Reception con documento di identità ed operare nel rispetto del Regolamento interno.

Le assistenti private sono tenute a non interferire in alcun modo con il lavoro e le attività del personale e non possono svolgere essere stesse attività assistenziale e sanitaria. Sono tenute a segnalare al personale della struttura la necessità di un intervento o il sorgere di situazioni problematiche per l'ospite.

14. STANDARD DI QUALITA', AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Standard di qualità

Casa dell'Immacolata ha ottenuto il certificato di conformità UNI EN ISO 9001:2015 dall'ente Kiwa Cermet Italia e si impegna costantemente per mantenere e rispettare gli standard di qualità prefissati attraverso specifiche procedure e istruzioni operative.

Reclami, suggerimenti, segnalazioni

La RSA tiene nella massima considerazione i reclami del Cliente in quanto il rapporto con i familiari degli ospiti e con gli ospiti stessi è improntato sulla continuità ed il rispetto privilegiando l'immediato confronto. Questo momento deve essere analizzato al fine di evitare il ripetersi di episodi simili nel futuro.

In caso di reclamo, dopo il confronto verbale, è necessario rivolgersi direttamente al personale della Reception che compilerà un apposito modulo descrivendo il reclamo. Successivamente il modulo sarà consegnato all'ente che è direttamente coinvolto nella lamentela del Cliente. L'ente proporrà (o intraprenderà, se vi sono motivi d'urgenza) l'azione più opportuna al Responsabile Assicurazione Qualità, tramite una descrizione dell'azione da intraprendere (o intrapresa), sul modulo. L'ente e RAQ devono firmare il modulo e valutare se vi sono i presupposti per un'azione correttiva/preventiva.

La presa in carico del reclamo avviene sempre e comunque entro 5 giorni dalla presa di conoscenza dello stesso.

Per eventuali proposte o suggerimenti viene compilato un apposito modulo "Proposte di miglioramento" la cui verifica di fattibilità viene analizzata da RAQ.

E' stato introdotto inoltre, un ulteriore modulo "Richieste, reclami e suggerimenti" per dar modo a familiari ed ospiti di poter esprimere il proprio parere e dar modo di migliorare con suggerimenti, ma anche critiche su quella che è l'attività di struttura. RAQ provvederà a rispondere nel minor tempo possibile, in base anche al tipo di critica/problema esposto.

Questionario di rilevazione della soddisfazione

Ai nuovi ospiti (e/o ai loro familiari) viene consegnato, dopo tre mesi dall'inserimento in struttura, un Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui poter esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio.

Per tutti gli altri ospiti, annualmente, viene concordata un'intervista strutturata per rilevare eventuali suggerimenti e reclami relativi ai servizi offerti dalla struttura.

Successivamente, vengono elaborati qualitativamente i dati che vengono poi inseriti nel Riesame della Direzione annuale.