

Carta dei Servizi



Premessa

La carta dei servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori sia agli Utenti di orientare l'attività servizi.

La carta dei servizi del Collegio di Maria Residenza per Anziani è stata realizzata con la finalità di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti.

La Carta dei Servizi del Collegio di Maria Residenza per Anziani esplicita le modalità e le condizioni per l'accesso alla struttura, presenta la struttura e il personale in essa operante sulla base del principio di trasparenza.

La Carta dei Servizi non rappresenta solo un semplice strumento informativo, ma si configura come lo strumento che pone il cittadino-utente al centro delle politiche socio-assistenziali della Residenza, scegliendo uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior qualità di vita delle persone ospitate.

Base fondante sarà la qualità dei processi assistenziali e dei sistemi istituzionali e interpersonali in essa coltivati, il rinnovato impegno progettuale a cui deve seguire con costanza, intelligenza e apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli e in difficoltà che all'interno della Residenza possono trovare una risposta concreta ai bisogni di assistenza sociale e assistenziale.

I Principi

La Residenza per Anziani si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi erogati rispondono ai bisogni di tutti i cittadini anziani senza discriminazione di razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** tutti gli interventi nei confronti degli utenti sono ispirati all'equità.
- **Continuità:** la Residenza si impegna ad erogare i propri servizi in modo continuativo e regolare, senza interruzione, salvo impedimenti di forza maggiore.
- **Umanità:** l'attenzione degli operatori della Residenza mira alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Compito degli operatori è di rivolgersi agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

-Partecipazione: la partecipazione dell'utente e/o della famiglia è garantita e attraverso valutazioni sulla qualità del servizio reso che annualmente verranno esaminate dalla Residenza al fine di porre in essere le eventuali azioni correttive necessarie.

- Efficienza ed Efficacia: La Società ha l'obiettivo di migliorare costantemente l'erogazione dei servizi offerti rendendoli confacenti ai bisogni dell'utenza. Le risorse disponibili sono impiegate in modo razionale e oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione dell'utenza, sia di gratificazione del personale impiegato.

La Direzione della Residenza si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Le Funzioni

La Direzione della Residenza garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

-Informazione: Questa funzione assicura all'utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Residenza.

-Accoglienza: L'accoglienza all'interno della Residenza è svolta dagli **operatori OSA**. Il personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

La Residenza è in grado di instaurare con l'utente un rapporto idoneo e mirato a limitare i suoi eventuali disagi, mettendolo nelle condizioni di esprimere i propri bisogni, ad ascoltare e comprendere le sue aspettative. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

-Partecipazione: la funzione della partecipazione è realizzata attraverso le seguenti modalità:

- fruibilità di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

La Direzione Collegio di Maria Residenza per Anziani si impegna ad adottare la **“Carta dei Diritti della persona”**.

Diritto alla vita. Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura e assistenza. Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa. Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione. A ogni persona devono essere assicurati, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto. Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione. Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione. Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

Diritto di accettazione. Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica. Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore. Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di 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, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione. Ogni persona deve poter manifestare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche e praticare la propria confessione religiosa.

LA RESIDENZA

La Residenza è ubicata nel comune di Santo Stefano Quisquina. l'utenza alla quale si rivolge è quella che si trova geograficamente attorno alla provincia di Agrigento e Palermo

Il Collegio di Maria è in pieno centro della cittadina di Santo Stefano Quisquina, si rivela in questo contesto adatto ad offrire un servizio decisamente concreto, grazie alla sua posizione favorevole, poiché collocata nelle vicinanze di un importante asse viario e, all'occorrenza, a una struttura sanitaria convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, la Clinica Attardi spa.

La posizione della Residenza è ottimale: data la collocazione strategica della città di Santo Stefano Quisquina, la Residenza consentirà di mantenere nel territorio, vicino alle famiglie di origine, anziani che altrimenti sarebbero trasferiti in strutture maggiormente distanti impedendo il contatto costante con i parenti e gli amici più cari.

I Dati identificativi.

Denominazione: Collegio di Maria Residenza per Anziani.

Indirizzo: Via Roma 37- 92020- Santo Stefano Quisquina- (AG)

Tel.: 0922 1987804

@Mail: info@collegiodimaria.it

Sito web: <https://www.collegiodimaria.it>

CF e Partita Iva: 03019910847

Gestore: C&A Srl

ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA

La struttura ha una capacità recettiva di 20 posti letto in camere doppie, triple e quaduple.

Piano terra.

- Bagno disabili
- Camere degli ospiti con bagno interno
- Locale per attività occupazionale
- Cucina
- Dispensa
- Sala visite destinata ai visitatori esterni
- Uffici amministrativi
- Spogliatoio e bagni personale
- Spazio esterno
- Locali tecnici

La Residenza si affaccia su un ampio e curato cortile interno all'aperto, dove è possibile trascorrere le giornate tra la quiete che la zona riserva.

Primo Piano - raggiungibile con scale e ascensore –

- Sala da Pranzo/Soggiorno/Lettura - Relax
- Camere degli ospiti con bagno interno o dedicato
- Bagno disabili e locali docce assistite
- Ambiente pluriuso per visite mediche e medicazioni
- Locale soggiorno polivalente, dove di norma staziona il personale nelle ore notturne
- Locale per attività fisica e riabilitativa
- Lavanderia e stireria

Tutti gli ambienti sono adeguati al superamento delle barriere architettoniche.

I SERVIZI

- Servizio di Accoglienza Definitiva

Per accoglienza definitiva si intende la disponibilità all'accoglienza permanente della persona anziana presso la Residenza vista l'impossibilità della stessa a rimanere nella famiglia di origine. L'accoglienza permanente è richiesta privatamente, sostenendone il richiedente il totale costo della retta, in base ad un accordo/contratto tra famiglia/tutore e/o altro soggetto intermedio.

- Servizio di Accoglienza Provvisoria

Per accoglienza provvisoria si intende la disponibilità all'accoglienza della persona anziana, in modalità privata e temporanea presso la Residenza. L'accoglienza provvisoria è richiesta privatamente, sostenendone il richiedente il totale costo della retta, in base ad un accordo/contratto tra famiglia/tutore e/o altro soggetto intermedio.

- Servizio di Pronta Accoglienza

Questo Servizio intende rispondere a situazioni di emergenza dovute anche a temporanea mancanza del sostegno familiare. Questo servizio di accoglienza, offerto per periodi brevi e di emergenza, è molto importante per le famiglie. Spesso, infatti, l'ansia di non sapere a chi affidare la persona anziana in caso di urgenze familiari, porta alcuni nuclei a vivere continuamente in tensione. La consapevolezza, invece, della presenza di un servizio di pronta accoglienza riduce le preoccupazioni. La Residenza offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

GLI OSPITI.

Il Collegio di Maria Residenza per Anziani è una struttura assistenziale a carattere residenziale, destinata a ospitare persone Anziane autosufficienti (di grado diverso) o parzialmente autosufficienti ritenute idonee alla vita presso la Residenza stessa che per particolari condizioni psicofisiche e relazionali non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare e richiedono servizi di tipo comunitario e collettivo.

Gli Ospiti potranno svolgere attività non circoscritte alla semplice assistenza, ma potranno anche godere di elementi di svago, quali attività ludiche di gruppo, ascolto della musica, laboratori, escursioni, gite e visite guidate ecc., il tutto supportato dalla presenza di personale specializzato.

La Residenza mira a mantenere elevato il livello di capacità fisica dell'anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto a mantenere alto il morale e lo spirito d'iniziativa, elementi necessari per il benessere psico-fisico complessivo dello Ospite.

La Residenza si impegna ad assicurare all'anziano condizioni di vita adeguate alla sua dignità garantendo e favorendo:

1. il soddisfacimento delle esigenze primarie;
2. il mantenimento dell'autosufficienza psico-fisica o il recupero delle capacità residue;
3. il soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per il mantenimento dell'anziano attivo e ben inserito nel tessuto sociale.

La Residenza si impegna inoltre a conseguire gli scopi dichiarati anche attraverso il coinvolgimento dell'anziano nella gestione della Comunità, assicurando il regolare accesso dell'anziano ai servizi territoriali e garantendo allo stesso frequenti contatti con i familiari e la comunità circostante mediante relazioni interpersonali significative, quali iniziative ricreative e culturali che ne stimolino la creatività e la partecipazione.

VOLONTARIATO

La Residenza promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di Volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospiti. Qualsiasi Associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, potrà essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di

animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Residenza.

LE PRESTAZIONI

ASSISTENZA ALBERGHIERA E SOCIO-ASSISTENZIALE DIURNA E NOTTURNA

L'assistenza alberghiera e socio-assistenziale viene erogata giorno e notte, 24 ore su 24, con operatori professionalmente competenti e qualificati.

Le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono per numero e tipologia quelle previste dagli standard organizzativi della normativa in materia, con l'aggiunta di ulteriori figure al fine di erogare i servizi supplementari.

Tutto il personale preposto alle attività e prestazioni individuate ha tutti i requisiti professionali idonei alla migliore realizzazione del servizio.

Il personale impiegato nell'espletamento dei servizi è fisicamente idoneo e di provata capacità.

L'Ospite è assistito durante i suoi spostamenti all'interno della Residenza, durante l'utilizzo dei servizi igienici, durante i pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno. In caso di emergenza sanitaria tutti gli operatori socio-assistenziali sono istruiti per i dovuti interventi. Gli operatori operano in stretta collaborazione con il medico di base di ogni singolo ospite e il Responsabile Coordinatore.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria degli Ospiti è svolta dal proprio medico di base. Il personale preposto è tenuto a assistere l'Ospite per la somministrazione delle cure prescritte dal medico di base, e ad avvisare tempestivamente i familiari in caso di aggravio delle condizioni di salute dell'anziano.

Su indicazione del medico le indisposizioni di carattere lieve saranno curate presso la struttura, nei casi più gravi o di emergenza, gli Ospiti saranno accompagnati dai familiari presso strutture specializzate.

Le cure specialistiche esterne saranno a cura dello stesso Ospite.

A richiesta è disponibile all'interno della struttura la consulenza di specialisti quali medico fisiatra, ortopedico, geriatra, neurologo, psichiatra, dermatologo e dentista. Gli operatori in turno si relazionano puntualmente con i responsabili di struttura, che a loro volta operano in stretto contatto con il medico base degli Ospiti.

SERVIZIO DIETOLOGICO

I menu sono elaborati da un dietologo nutrizionista sulla base delle abitudini alimentari degli Ospiti e basati sulle esigenze nutritive della terza età. I diversi menù garantiscono ampia scelta e sono modulati su cicli settimanali e stagionali.

RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione quotidiana dei pasti nella cucina interna della Residenza, autorizzata alla preparazione e somministrazione di alimenti dai competenti servizi dell' ASP e secondo le normative vigenti.

La somministrazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena avverrà negli appositi locali adibiti a sala da pranzo all'interno della Residenza. Il nostro personale è a disposizione per soddisfare tutte le richieste culinarie in ogni momento della giornata. I menù sono elaborati da un nutrizionista e approvati dai competenti servizi dell'ASP, sulla base delle esigenze alimentari della terza età. Il menù garantisce ampia scelta ed è modulato su cicli settimanali e stagionali, ma può essere modificato nel caso in cui, su indicazione del medico, un Ospite abbia necessità di seguire un regime alimentare personalizzato.

LAVANDERIA, STIRERIA, SERVIZIO GUARDAROBA

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio e cambio della biancheria intima. La biancheria degli Ospiti, del letto e il tovagliato sono cambiate tutte le volte che necessitano. A richiesta, la Residenza offre un servizio di lavanderia e stireria per gli indumenti personali degli Ospiti. Tutta la biancheria è visibilmente contrassegnata, in questo modo si identifica il proprietario e se ne facilita la riconsegna. I

prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili e rispettano l'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone ospitate.

PULIZIA E SANIFICAZIONE

Sono garantite quotidianamente pulizia e sanificazione della struttura, che in alcune aree sono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti. Sono accuratamente programmate pulizie di fine dell'intera struttura e degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia e preservare l'estetica degli spazi. I prodotti utilizzati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle normative vigenti.

POSTA E INTERNET

La Residenza garantisce la puntuale consegna della posta destinata agli Ospiti e fornisce possibilità di accesso alla connessione Internet.

PARRUCCHIERE E BARBIERE

Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale della struttura coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, lavaggio e messa in piega dei capelli. A richiesta dell'Ospite la Struttura offre il servizio di tinta, taglio e piega dei capelli. Queste attività sono svolte da personale specializzato esterno alla struttura, in spazi dedicati e con periodicità regolare.

ESTETISTA

Su richiesta sono erogate direttamente in Struttura le cure estetiche per chi ne fa specificatamente richiesta: manicure, pedicure, massaggi drenanti, massaggi rilassanti, trucco, depilazioni.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Residenza è collegata con la Chiesa di S. Antonio Abate (detta anche "Chiesa del Collegio") dove, qualora lo voglia, l'ospite potrà assistere alle funzioni religiose.

Gli ospiti potranno avere accesso allo spazio del Coro, destinato alla preghiera e alla meditazione.

All'interno della Residenza sono organizzati, qualora sia richiesto dall'Ospite, servizi religiosi che consentono agli ospiti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO VISITE MEDICHE

A richiesta è a disposizione degli Ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche. Su preventiva richiesta si organizzano anche spostamenti privati degli Ospiti per esigenze personali.

SISTEMI DI SICUREZZA

Tutti i punti che permettono l'accesso alla struttura sono monitorati costantemente con un sistema di videosorveglianza. Sono inoltre dislocati nella Struttura: estintori, lampade di emergenza, cartelli e segnaletica, un punto di raccolta esterno.

SEGRETARIATO E DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE

Il personale, su richiesta, si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza).

GITE E VISITE GUIDATE

La Struttura organizza con cadenza periodica gite e visite guidate, la cui partecipazione, su base volontaria, mira a valorizzare il godimento dei beni offerti dal territorio e offre esperienze di svago collettivo. Attività

ricreative, iniziative socio-culturali esterne, gite fuori porta e picnic all'aria aperta per godere della natura verranno promosse e supportate dal personale della Residenza.

ATTIVITÀ SOCIALI E RICREATIVE

Al fine di preservare la qualità della vita all'interno della Residenza, ad ogni Ospite è fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. A questo scopo è disponibile un'Assistente sociale che si occupa di attività di coordinamento organizzativo, del rapporto con la realtà esterna, del corretto funzionamento della Comunità nella sua globalità.

ANIMAZIONE

Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che sono costantemente organizzate all'interno della Struttura. Le attività di animazione sono programmate sulla base della

personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, scolaresche e associazioni.

FESTE A TEMA

La Residenza avrà cura di festeggiare tutte le ricorrenze, dalle feste di compleanno, alle molteplici ricorrenze dell'anno, proporrà inoltre svariate occasioni di festa quali: festa della mamma, festa del papà, festa del nonno, feste paesane, festa della musica e altro ancora coinvolgendo le famiglie degli Ospiti, i volontari, enti e associazioni, tutta la cittadinanza.

FESTE DI COMPLEANNO

Le feste di compleanno, in collaborazione con la famiglia saranno personalizzate.

ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI

Lettura dei giornali e commento;

Lettura di brani, racconti e poesie;

Ascolto di brani musicali;

Organizzazione di rappresentazioni e spettacoli;

Incontri con gruppi esterni (ad esempio scuole, altri gruppi di anziani, associazioni).

VISITE

Gli Ospiti sono liberi di ricevere visite ogni giorno da parenti e amici.

Ci si propone anzi di favorire il mantenimento e lo sviluppo di legami significativi fra l'Ospite e il suo contesto relazionale. Come sempre sia il comportamento degli utenti che dei loro ospiti dovrà essere improntato al pieno rispetto delle regole della Residenza e della comune convivenza.

L'accesso in visita di parenti e amici degli Ospiti è garantito ogni giorno nella fascia oraria tra dalle 16.00 alle 18.00, non interferendo con il funzionamento del servizio.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario riferirsi al Responsabile del Collegio di Maria Residenza per Anziani. Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli Ospiti della Residenza e con i loro parenti in modo da confrontarsi e affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

DENARO E OGGETTI DI VALORE

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé la Residenza non assume responsabilità alcuna.

EMERGENZE

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli Operatori presenti nella Residenza contattano il Responsabile della Struttura, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura agli Operatori presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne sia notturne) gli Operatori si avvalgono di quanto previsto dal Servizio Sanitario Nazionale (Medico di base e Guardia Medica) comunicando al Responsabile della Struttura che fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

DIRITTI

1. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso.
3. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
4. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
5. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

1. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Residenza;
2. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Residenza;
3. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
4. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
5. L'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi e accessori della Residenza.

MODALITÀ PER L'AMMISSIONE DEGLI OSPITI

Per diventare Ospiti della Residenza è necessario presentare domanda scritta alla C&A srl.

Alla domanda va allegata tutta la documentazione anagrafica e sanitaria in essa richiesta

PAGAMENTO RETTA

Il costo della retta viene stabilito sulla base delle condizioni fisiche dell'ospite e dei servizi richiesti.

(allegato A)

Il pagamento della retta decorre dal giorno di assegnazione del posto a seguito di accettazione sottoscritta.

Il pagamento avviene esclusivamente tramite assegno o mediante bonifico sul Conto Corrente Bancario.

Il prezzo è corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il terzo giorno di ciascun mese successivo di riferimento.

In caso di insolvenza la Residenza si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando a essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto.

E' fatto obbligo della sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte dell'ospite o dei suoi parenti.

La retta dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea volontaria o ricovero ospedaliero.

In caso di disdetta del posto l'ospite è tenuto a dare preavviso almeno 15 giorni prima alla Direzione dell'ente. In caso contrario dovrà essere versato il corrispettivo di retta pari a giorni 15 all'atto dell'uscita dell'ospite dalla struttura.

In caso di decesso o di avvenuta necessità di ricovero dell'ospite in altra struttura, i familiari sono tenuti a corrispondere l'importo pari alla metà della retta, se tale avvenimento accade nella prima quindicina del mese, devono invece corrispondere l'intera retta mensile, dopo il giorno 15 del mese.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta comprende:

- Assistenza alberghiera e socio sanitaria, diurna e notturna con aiuto nell'igiene quotidiana;
- Terapia occupazionale;
- Attività ricreative;
- Attività di animazione;
- Attività sociali e culturali
- Servizio guardaroba;
- Ristorazione con cucina interna;
- Posta e Internet, servizio di accoglienza.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Nella retta non è compreso tutto quanto non espressamente indicato al punto servizi compresi nella retta; a titolo esemplificativo e non esaustivo, quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature,

- Assistenza Infermieristica;
- Servizio di lavanderia e stireria degli indumenti personali;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, riviste ecc...);
- Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN;
- Eventuali Ticket per farmaci, accertamenti ed esami;
- Visite mediche specialistiche;
- Medicazioni avanzate e flebo terapia;
- Servizio di Parrucchiera, Barbiere, Pedicure ed Estetista;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti ai parenti;
- Fisioterapia;
- Trasporto e accompagnamento Visite Mediche;
- Segretariato e disbrigo Pratiche personali.

ASSENZE PER RICOVERI OSPEDALIERI

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della Residenza si incaricherà di informare i parenti dell'Ospite.

Durante il periodo di ricovero ospedaliero, l'assistenza spetta ai familiari.

CARTELLA PERSONALE

Per ogni ospite sarà redatta:

- Una cartella sanitaria in cui andranno annotate tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie dell'Ospite dal momento del Suo ingresso fino alla dimissione, la terapia farmacologia, eventuale scheda glicemica per gli ospiti affetti da diabete
- Una cartella amministrativa contenente la seguente documentazione: fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale.

DOCUMENTAZIONE

È espresso compito del soggetto gestore del servizio tenere aggiornata la seguente documentazione, verificando la puntuale completezza e che sia sempre garantita la privacy.

- Registro presenza degli Ospiti;
- Cartelle personali degli Ospiti, sanitaria e amministrativa;
- Libro delle consegne giornaliere nel quale annotare eventuali fatti o accadimenti rilevanti riguardanti i singoli ospiti;

- Tabella dietetica approvata da esporre nella cucina o nella sala da pranzo.
- Organigramma ed elenco degli operatori in servizio;
- Libretti sanitari del personale operante in struttura;
- Manuale di autocontrollo per l'HACCP;
- Ogni altro documento previsto dalle vigenti normative in materia di sicurezza e igienico sanitarie;

Lo stato di salute dei singoli ospiti, ai fini terapeutici, è seguito dal proprio medico di base.

Sarà cura della Residenza promuovere ogni rapporto con i servizi sociosanitari competenti per territorio al fine di assicurare agli Ospiti la fruizione di attività e prestazioni preventive, curative e riabilitative.

NORME COMPORTAMENTALI

- L'Ospite è tenuto a comportarsi in modo consono e rispettoso della vita comunitaria ed evitare di arrecare disturbo agli altri Ospiti della casa e al personale.
- L'Ospite si impegnerà ad osservare le regole di igiene dell'ambiente, a mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature installate, a segnalare tempestivamente al personale l'eventuale malfunzionamento degli stessi e a risarcire l'Amministrazione per eventuali danni arrecati per incuria o trascuratezza.
- L'Ospite autosufficiente e previa formale autorizzazione dei familiari, può entrare, uscire o ricevere visite negli orari di visita del giorno, evitando però di arrecare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.
- Gli Ospiti sono del tutto autonomi di muoversi all'interno della Residenza.

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

L'ospite viene accolto con cortesia, cordialità e trattato sempre con rispetto.

Al momento dell'inserimento viene definito il progetto individuale che periodicamente viene verificato.

Vengono costantemente mantenuti i rapporti con le famiglie che sono coinvolte anche nelle attività di animazione della Residenza.

L'informazione sui servizi che la Residenza offre viene data tramite la redazione e diffusione della carta dei servizi, redazione di opuscoli informativi e la predisposizione di una bacheca presso la Residenza .

Il grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari viene rilevato attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.

E' possibile inoltrare reclami e suggerimenti attraverso le apposite schede.

Santo Stefano Quisquina, li 06 giugno 2022

La C&A srl