



sol.co mantova
residenza sanitario assistenziale
per persone con disabilità

**IL POSTO
DELLE FRAGOLE**
via Ilaria Alpi 1 - MN

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” rappresenta uno strumento di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza in merito a quello che si è in grado di offrire ed una corretta informazione su tutta l’organizzazione del servizio residenziale. E’ un’opportunità per i familiari dei nostri ospiti, per i Comuni, gli Enti Pubblici e Privati di conoscere i servizi e le prestazioni erogate all’interno della struttura. Il presente documento illustra come oggi la residenza è organizzata. Essendo costante il nostro impegno per il miglioramento del servizio, la “Carta dei Servizi” è uno strumento in continua evoluzione e aggiornamento.

La RSD è una struttura protetta, collettiva, che accoglie soggetti con disabilità acquisita o congenita, impossibilitati a rimanere, in via temporanea o permanente, nel proprio nucleo familiare.

La normativa di riferimento della Carta è iscritta nella D.G.R. della Regione Lombardia 7 Aprile 2003 n. 07/12620 – Definizione della nuova unità di offerta “Residenza Sanitario Assistenziale per persone con Disabilità” (di seguito RSD) e successive integrazioni.

La RSD *Il Posto delle Fragole* è un servizio gestito dal Consorzio di Cooperative sociali Sol.Co. Mantova (di seguito Ente Gestore), è in possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge, è accreditata da Regione Lombardia a svolgere le funzioni relative all’erogazione delle prestazioni socio sanitarie descritte nella presente Carta dei Servizi. E’ sottoposta periodicamente a controlli di appropriatezza e di mantenimento degli standard gestionali da parte dell’Agenzia di Tutela della Salute della Valpadana (di seguito A.T.S.)



indice

principi guida	pag. 1
destinatari del servizio	pag. 2
richiesta di inserimento	pag. 2
criteri per la valutazione dell'ingresso	pag. 3
locali	pag. 3
il personale della RSD	pag. 4
accoglienza e presa in carico, periodo di prova	pag. 4
servizi offerti dalla residenza	pag. 4
giornata tipo nella residenza	pag. 5
tutela giuridica del beneficiario	pag. 5
dimissioni dalla struttura	pag. 5
rientri temporanei presso il proprio domicilio	pag. 7
attività svolte in residenza	pag. 7
modalità di raggiungimento della RSD - visite agli ospiti	pag. 7
retta a carico dell'ospite – spese personali deposito cauzionale	pag. 8
costi a carico dell'ospite non compresi nella retta socio-assistenziale-alberghiera	pag. 9
ricoveri in strutture di cura	pag. 9
disponibilità camere	pag. 9
riconoscimento dell'operatore	pag. 9
rispetto della privacy e tutela dei beni personali	pag. 10
valutazione della soddisfazione	pag. 10
apprezzamenti / reclami / suggerimenti	pag. 10
contenzioso	pag. 10
pubblica tutela	pag. 10

modulo segnalazioni e suggerimenti

customer ospiti

PRINCIPI GUIDA

L'erogazione dei servizi e le prestazioni offerte rispondono ai seguenti principi guida:

1) UGUAGLIANZA

La residenza non attua alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio, per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Tali principi valgono anche nella definizione e instaurazione dei rapporti di lavoro con il personale che opera in struttura. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore pone al centro della sua attenzione il rispetto dei diritti e degli interessi dell'ospite e pone la massima attenzione al rispetto del senso civico.

2) IMPARZIALITA', OBIETTIVITA', RISERVATEZZA

Tutto il personale in servizio opera con trasparenza, onestà, competenza e imparzialità. Per ogni ospite è previsto un Progetto Individuale (di seguito P.I.) corredato da un Piano Assistenziale Individuale (di seguito P.A.I.). La stesura iniziale e le verifiche periodiche, attraverso incontri d'équipe e con i familiari, persone di riferimento, o tutori/amministratori di sostegno, sono i momenti essenziali del lavoro con e per gli utenti.

3) SOLIDARIETA' E MUTUALITA'

Tutto il personale in servizio opera con modalità solidali, intese come forma di supporto e condivisione delle problematiche inerenti le attività della residenza, sia a livello pratico-organizzativo che a livello di condivisione di ideali mediante percorsi di formazione dedicati.

4) CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Consorzio di Cooperative Sol.Co. Mantova, Ente Gestore della residenza, garantisce la regolarità e continuità del servizio (anche in situazioni di conflitto sindacale), nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali.

5) PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO

La R.S.D. favorisce e stimola i rapporti con la famiglia dell'utente o con la sua rete parentale più estesa, nonché con tutte le componenti sociali attive sul territorio locale. L'ospite, l'amministratore di sostegno o il tutore dell'ospite hanno diritto ad accedere alle informazioni riguardanti il proprio assistito, a proporre osservazioni, suggerimenti ed esprimere valutazioni e/o reclami in merito al servizio ricevuto. La struttura, tramite il suo personale, è disponibile a fornire ogni informazione utile affinché gli ospiti i tutori/amministratori di sostegno possano conoscere le caratteristiche e i servizi della residenza. Periodicamente viene proposto agli ospiti o ai loro tutori/amministratori di sostegno un questionario per rilevare la soddisfazione del servizio reso.

6) EFFICACIA, EFFICIENZA, ECONOMICITA', QUALITA'

Si perseguono gli obiettivi di:

- **efficienza:** erogazione di servizi senza sprechi;
- **efficacia:** capacità di raggiungere un obiettivo con competenza e trasparenza;
- **economicità:** capacità di valutare la minor spesa per il massimo obiettivo;
- **qualità:** orientamento a migliorare le proprie attività per fornire un servizio sempre più idoneo alle esigenze degli ospiti.

7) CENTRALITA' DELLA PERSONA

La persona è al centro di ogni azione svolta all'interno della residenza. La centralità della persona è un valore inalienabile del singolo, che guida e determina lo svolgimento della quotidianità di ogni ospite e regola i comportamenti svolti da e fra il personale in servizio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Usufruiscono dei servizi della residenza persone disabili, dai 18 ai 65 anni, con gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia funzionale, persone allettate con problemi neurologici e patologie multiple, impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare e che necessitano di un supporto assistenziale specifico e di prestazioni sanitarie continue.

RICHIESTA DI INSERIMENTO

Per la richiesta di inserimento in R.S.D. è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è di determinare l'adeguatezza della richiesta con il servizio che la RSD è in grado di offrire; a questo scopo è istituita l'équipe multidisciplinare per la valutazione delle domande d'ingresso. L'équipe è formata da: Direttore Responsabile di Struttura, Vice direttore - Responsabile Risorse Umane, Direttore Sanitario, altre figure professionali coinvolte di volta in volta per l'analisi dei bisogni e dei percorsi progettuali della persona.

Il richiesta di inserimento è attivabile:

- dal richiedente, beneficiario;
- dal Servizio Sociale Comunale competente per il richiedente;
- dal Servizio competente dell'A.T.S.;
- dagli obbligati per legge in qualità di Tutore, Amministratore Di Sostegno (di seguito ADS);

La presa in carico della richiesta di inserimento da parte dell'équipe di valutazione avviene previa presentazione:

- della domanda di accoglienza;
- della compilazione della scheda sanitaria da parte del medico di base o del personale sanitario che ha in cura il richiedente;
- del rilascio dell'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (privacy);
- della persona legalmente titolata a rappresentare il richiedente nel caso si tratti di persona non in grado di assumere decisioni autonome.

Nel caso il richiedente sia persona impossibilitata alla firma per menomazione fisica, e sia egli non assistito da Tutore o ADS, il contratto e tutti gli atti sottoposti alla sua firma devono essergli letti in presenza di due testimoni, ottenere la sua approvazione verbale e confermati con la firma dei citati testimoni.

La modulistica relativa alla richiesta di inserimento è reperibile sui siti: **www.solcomantova.it** e **www.atsvalpadana.it**

E' compito del responsabile della struttura, o suo delegato, accompagnare la famiglia nella fase di avvicinamento alla residenzialità del nuovo ospite.

Segue una fase di raccolta di elementi utili alla valutazione di compatibilità/opportunità all'ingresso. Al termine l'équipe predisposta esprime la valutazione di pertinenza e ne dà comunicazione al richiedente. In caso di valutazione positiva viene definita la data di ingresso. In assenza di posti disponibili, la richiesta viene posta in attesa.

All'atto dell'ingresso saranno richiesti i seguenti documenti del beneficiario:

- documento di identità personale;
- codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta Regionale dei Servizi;
- certificato di invalidità;
- certificato di esenzione ticket;
- *(se è richiesta la compartecipazione del Comune di residenza del richiedente o altro Ente al sostegno della retta)* la dichiarazione di disponibilità da parte dell'Ente con indicazione dell'ammontare economico di tale compartecipazione;
- autorizzazione al trattamento dei dati sensibili (privacy);
- relazione sociale e sanitaria a cura del medico di base e/o della struttura di provenienza, con terapia farmacologica;

- eventuale copia del documento di interdizione con tutela legale o dispositivo di nomina dell'ADS;
- autocertificazione dello stato di famiglia del richiedente.

Nel caso il beneficiario sia assistito da Tutore o ADS questi dovranno presentare copia del dispositivo di nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria competente e copia della propria carta di identità.

Costituisce parte integrante della documentazione necessaria per l'inserimento del nuovo ospite la sottoscrizione del contratto di ingresso da parte dell'ospite e/o di persona titolata a rappresentarlo, dell'Ente Gestore del servizio residenziale (il Presidente per Sol.Co. Mantova o suo delegato) e del rappresentante dell'Ente che eventualmente compartecipa al sostegno della retta.

L'ospite e/o il suo rappresentante sono tenuti a comunicare tempestivamente all'Ente Gestore ogni variazione dei dati personali riferiti alle generalità dell'ospite stesso e/o del suo rappresentante. Le responsabilità derivanti dall'utilizzo di dati non corretti da parte dell'Ente Gestore per mancata o errata comunicazione delle variazioni da parte dell'ospite o del suo rappresentante, rimangono in capo all'ospite e/o al suo rappresentante.

Nessun corrispettivo viene chiesto dalla R.S.D. per lo svolgimento di tutte le pratiche e le procedure preliminari necessarie ai fini dell'ingresso dell'utente in residenza.

CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'INGRESSO

L'analisi e la valutazione della domanda di ammissione compete a Sol.Co. Mantova, in quanto Ente Gestore della residenza, il quale si avvale dell'équipe multidisciplinare della RSD per la valutazione delle domande di ingresso.

La valutazione viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso alla residenza basate sulla simultanea presenza di più variabili che permettono di cogliere il bisogno della persona disabile e della sua famiglia secondo i seguenti criteri e priorità:

1. appropriatezza della domanda riferita alla patologia del beneficiario della richiesta escludendo le patologie che richiedono un alto carico assistenziale attinente la sfera comportamentale;
2. disponibilità di posti in camera singola, quando sia richiesto per una corretta gestione della patologia o degli stati di disabilità;
3. disponibilità di posti in camera doppia, escludendo la copresenza di genere maschile e femminile;
4. capacità da parte del beneficiario e/o del garante, ovvero da parte di un Ente Terzo, di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'ospite;
5. presenza di un Tutore o ADS o sia almeno avviato l'iter per la nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria competente, nel caso il beneficiario non sia in grado di assumere decisioni autonome o sia impedito fisicamente alla firma.

LOCALI DELLA RESIDENZA

Zona giorno: uffici amministrativi, palestra, infermeria, ambulatorio medico, salone con zona mensa, lavanderia, alcune stanze per attività ricreative, tisaneria, soggiorno.

Zona notte: 11 camere doppie, 4 camere singole, bagno completo ogni due camere; due bagni protetti. Tutte le stanze sono dotate di TV e servite da un impianto wi-fi per la connessione a internet gratuita.

Giardino interno ed esterno.

La struttura è dotata di video sorveglianza nelle zone ad uso comune e di sistema d'allarme anti-intrusione.

La Residenza, aperta 24 ore su 24, per l'intero anno solare, ha una capacità ricettiva di 26 ospiti.

IL PERSONALE DELLA R.S.D.

Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato per la valutazione della gravità dell'ospite denominato SIDI. L'utilizzo di tale sistema è obbligatorio per determinare la classe di appartenenza dell'ospite, rispecchia la gravità della disabilità da cui consegue la quantità e la tipologia di organico di personale che deve operare all'interno della residenza.

L'organico attualmente è composto da: un direttore responsabile di struttura, un vice direttore responsabile delle risorse umane, un direttore sanitario, un neurologo, un logopedista, un musicoterapista, un fisioterapista, un esperto in stimolazione basale, educatori professionali, infermieri professionali, personale ASA e OSS addetto all'assistenza e alla somministrazione dei pasti, personale amministrativo, personale addetto alla piccola manutenzione, personale addetto alle pulizie.

La Residenza opera in stretta connessione con i servizi socio-sanitari territoriali.

Al responsabile delle risorse umane spetta il compito, attraverso le periodiche riunioni con il personale, dell'organizzazione complessiva di tutte le attività della struttura.

Al personale viene garantito un percorso di costante aggiornamento professionale attraverso attività formative e di consulenza.

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, PERIODO DI PROVA

All'ingresso in struttura, l'ospite viene preso in carico da un educatore, da un operatore ASA o OSS e da un'infermiere/a che saranno i suoi referenti per il periodo di permanenza in R.S.D. Ciò permette all'ospite di ambientarsi all'interno della struttura e contestualmente al personale di approfondire la sua conoscenza, indispensabile per l'elaborazione del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

Il personale infermieristico prende visione della documentazione portata dal nuovo ospite e predispone il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fa.S.A.S).

Il Direttore Sanitario della struttura programma una visita medica generale per un primo riscontro delle condizioni di salute dell'ospite, apportando le necessarie valutazioni all'interno del Fa.S.A.S.

Al momento dell'ingresso del nuovo ospite la residenza provvede affinché il Direttore Sanitario della struttura risulti anche il medico di base dell'ospite.

Dopo l'inserimento è sempre previsto un periodo di prova di 1 mese, necessario per comprendere se la soluzione comunitaria proposta è compatibile e adatta alle caratteristiche ed esigenze della persona disabile. Terminato tale periodo di prova, se non diversamente comunicato, l'ospite si intende ammesso in via definitiva.

SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

Servizio alberghiero – Ristorazione

L'ambiente della residenza presenta caratteristiche generali e particolari tali da garantire un gradevole stile di vita: agli ospiti viene offerto il pranzo e la cena, preparati da una ditta esterna alla residenza, mentre la colazione e la merenda sono preparati dal personale interno.

Nei casi previsti dal medico, la R.S.D. fornisce diete personalizzate.

Servizio di lavanderia / Guardaroba

Agli ospiti viene garantito il servizio lavanderia abiti e biancheria intima con relativa manutenzione da parte del personale addetto; viene inoltre garantito il cambio del guardaroba con il variare delle stagioni e l'acquisto dei vestiti (costo a carico dell'ospite) nel caso l'ospite o la famiglia non possa provvedervi.

Servizio Assistenziale

Le attività quotidiane di assistenza vengono svolte nel rispetto dell'ospite e della sua privacy, con l'obiettivo di proporre adeguati stimoli per il mantenimento delle abilità residue. Il soddisfacimento

dei bisogni primari di persone che sono parzialmente o totalmente impediti a provvedervi in autonomia (spesso anche senza avvertirne il bisogno), rappresenta un investimento prioritario oltre che per la qualità di vita dell'ospite anche per instaurare un rapporto significativo sul piano affettivo e sociale. Il servizio assistenziale comprende: assistenza igienica completa quotidiana, assistenza e cura dell'abbigliamento (comprensivo del servizio lavanderia senza costi aggiuntivi), assistenza e cura estetica della persona, assistenza nell'alimentazione e assistenza nel soddisfacimento dei bisogni fisiologici. Gli ambienti di vita dell'ospite vengono puliti e sanificati quotidianamente.

Sorveglianza sanitaria

Il Direttore Sanitario della struttura esplica il ruolo di medico di base degli ospiti; provvede alla sorveglianza sanitaria prescrivendo esami, visite specialistiche e terapie farmacologiche, partecipa alla redazione del Fa.S.A.S.

Tutti gli accertamenti diagnostici, compresi gli esami clinici, il trattamento di patologie in fase acuta o post acuta, sono da considerarsi medicina specialistica e vengono pertanto assicurati dai Presidi Ospedalieri e sanitari del territorio. La consulenza e l'intervento medico sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica della residenza tutti i giorni, 24 ore su 24.

L'assistenza infermieristica viene garantita 24 ore su 24 tramite il personale presente in struttura.

Il servizio prevede anche l'erogazione di ausili per l'incontinenza, di farmaci e di presidi prescritti dai medici della R.S.D. o specialisti consultati.

Il servizio non prevede l'erogazione di farmaci e parafarmaci non prescritti dai medici della R.S.D. o specialisti consultati, né la fornitura di carrozzine o presidi specialistici personalizzati.

È severamente vietato, e costituisce causa di dimissione, somministrare agli ospiti farmaci, parafarmaci o cibo non autorizzati dal Direttore Sanitario della residenza.

GIORNATA TIPO NELLA RESIDENZA

ORE 6:30 - 9:00	alzata e igiene	ORE 14:15 - 15:30	Igiene pomeridiana e alzate
ORE 7:00 - 9:30	colazione	ORE 15:30 - 16:15	Merenda
ORE 9:30 - 11:45	Attività	ORE 16:15 - 18:15	Attività
ORE 11:45 - 13:00	Pranzo	ORE 18:15 - 19:30	Cena
ORE 13:00 - 15:30	Riposo	ORE 20:00	Riposo

TUTELA GIURIDICA DEL BENEFICIARIO

La R.S.D. intende promuovere adeguate forme di protezione giuridica per tutelare le persone che accoglie, a tal fine i familiari del residente, ove esistenti, oppure i Servizi territoriali di riferimento, qualora il responsabile della R.S.D. lo ritenga necessario, si impegnano ad avviare, prima dell'inserimento in residenza, le procedure per il riconoscimento della tutela delle persone incapaci o dell'amministrazione di sostegno. Il mancato avvio di tali procedure costituisce motivo ostativo all'accoglienza della persona in R.S.D.

DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Il residente o chi per esso può richiedere, in qualsiasi momento, di essere dimesso dalla struttura e conseguentemente rinunciare al posto assegnato. In tal caso è tenuto a dare preavviso scritto alla Direzione della R.S.D. con almeno 15 giorni di anticipo. Il residente che volesse lasciare la R.S.D. prima del termine innanzi indicato, è comunque tenuto a pagare la retta fino a coprire l'intero periodo di preavviso. La domanda di dimissioni, una volta inoltrata, è irrevocabile ed alla scadenza dei 15 giorni dalla data di presentazione della domanda il residente deve lasciare la R.S.D.

Alla persona dimissionaria la Direzione consegna la lettera di dimissione che riporta il programma degli interventi effettuati, le indagini di laboratorio e strumentali compiute, la terapia in atto e consigliata.

La R.S.D. si riserva la piena facoltà di procedere alla dimissione del residente per:

- a. **Raggiunti limiti di età.** Sei mesi prima il compimento del 65° anno di età di un ospite, il responsabile della R.S.D. provvede ad avvisare per iscritto l'ospite o chi lo rappresenta, affinché richieda l'accoglienza presso una struttura per anziani, l'ospite, o chi per esso, dovrà impegnarsi ad inviare la domanda ad almeno tre strutture, a questo proposito la RSD rilascia la documentazione richiesta a corredo della domanda di ingresso in RSA. Qualora al compimento del 65° anno di età dell'ospite, non si intraveda l'opportunità di inserimento in una struttura per anziani, il responsabile della R.S.D. informa l'ufficio competente dell'ATS della necessità di tenere in carico l'ospite in regime di continuità assistenziale, sollecitando nel contempo gli uffici preposti, l'ospite o chi lo rappresenta, a valutare ogni alternativa possibile e percorribile.
- b. **Incompatibilità della patologia con le capacità tecnologiche e organizzative della RSD di farvi fronte:** qualora le condizioni cliniche dell'ospite siano tali per cui il Direttore Sanitario, di concerto con il responsabile delle risorse umane e il direttore responsabile della residenza, dichiarino la situazione altamente rischiosa per la salute dell'ospite e/o del contesto di convivenza, il direttore della residenza informa immediatamente gli uffici dell'ATS competenti affinché siano individuate tempestivamente alternative di accoglienza in altra struttura. Le dimissioni, ancorché dichiarate, non potranno essere rese operative prima di aver formulato un'alternativa di accoglienza dell'ospite appropriata e condivisa fra l'ATS e la RSD.
- c. **Divergenze in materia di assistenza:**
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale, di bevande o cibo, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della struttura;
 - nel caso in cui il beneficiario si sottoponga o venga sottoposto, a cure e terapie fuori dalla residenza senza averle preventivamente concordate con il direttore sanitario della residenza;
 - nel caso in cui il direttore responsabile della RSD e il Direttore Sanitario ritengano compromesso il rapporto fiduciario tra il beneficiario e/o il suo familiare di riferimento e/o il suo garante e gli operatori della struttura.
 - nel caso non venga condiviso il P.I. e il P.A.I. da parte dell'ospite o del suo rappresentante legale;
- d. **ritardo di oltre 75 giorni dalla data di consegna della fattura relativa alle rette e ogni altra provvidenza economica, da parte anche di uno solo dei soggetti impegnati e firmatari del contratto di ingresso:** qualora a carico di uno o più soggetti impegnati nella retribuzione della retta giornaliera si verifichi un ritardo nel pagamento di oltre 45 giorni dalla data di emissione della fattura, il responsabile della residenza provvede ad un sollecito telefonico. Successivamente, trascorsi sette giorni senza che sia intervenuta la regolarizzazione del pagamento, il responsabile della residenza invia un formale sollecito di pagamento all'indirizzo del soggetto moroso con raccomandata A.R. o mediante posta elettronica, nel quale viene indicato il termine massimo di otto giorni per la regolarizzazione del pagamento. Trascorsi otto giorni dalla consegna del sollecito o dalla compiuta giacenza, senza che alcuno abbia provveduto a regolarizzare il pagamento, il responsabile della residenza tramite l'ufficio legale dell'Ente Gestore trasmette a questi apposita procura a firma del direttore responsabile e del presidente dell'Ente Gestore. Il sollecito è inviato per conoscenza all'ufficio ATS di competenza e al comune di residenza dell'ospite preannunciando che il mancato pagamento entro quindici giorni dal ricevimento del sollecito comporterà le immediate dimissioni dell'ospite dalla RSD. Trascorsi invano quindici giorni dal sollecito, tramite l'ufficio legale, il direttore responsabile chiede un incontro urgente con l'ATS, il soggetto moroso ed il comune di residenza, per tentare una soluzione consensuale della controversia. In caso di insuccesso o di un procrastinarsi eccessivo della pendenza economica, tramite l'ufficio legale dell'Ente Gestore dovrà essere interessato il giudice naturale o tutelare del beneficiario affinché adotti le misure utili alla tutela degli interessi dello stesso e della RSD.

La R.S.D. non dimette, senza aver preventivamente inviato comunicazione al servizio sociale del comune di riferimento, al servizio competente dell'ATS, all'eventuale ATS di riferimento del beneficiario.

Su specifica richiesta la direzione della residenza mette a disposizione dell'ospite o degli aventi titolo, la cartella clinica dell'ospite con tutti gli accertamenti eseguiti, le diagnosi, le valutazioni e le terapie effettuate, entro 15 giorni dalla richiesta, al costo di euro 50,00.

RIENTRI TEMPORANEI PRESSO IL PROPRIO DOMICILIO

Sono possibili rientri temporanei dell'ospite presso la propria famiglia di origine o brevi periodi di vacanza con le proprie persone care, previa valutazione e autorizzazione del direttore sanitario, e se previsto nel P.I., in tal caso la R.S.D. fornisce i farmaci e i presidi sanitari sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla residenza (di cui si redige un apposito elenco sottoscritto dall'ospite o dal caregiver) e una relazione nella quale vengono esplicitate le attenzioni relative all'assistenza dell'ospite che dovranno essere garantite dal Caregiver; al rientro in R.S.D. l'ospite, o chi per lui, è tenuto alla restituzione dei farmaci eventualmente non utilizzati e i presidi sanitari.

E' necessario presentare la richiesta di uscita con almeno una settimana di anticipo rispetto al periodo di assenza dalla struttura, per poter effettuare le opportune valutazioni cliniche e predisporre la documentazione e il materiale necessario.

La retta giornaliera a carico dell'ospite è dovuta in tutti i casi di assenza dell'ospite dalla residenza, quando il mancato pagamento non sia concordato con la direzione.

ATTIVITA' SVOLTE IN RESIDENZA

Le attività svolte nella struttura sono organizzate sulla base di un P.I (Progetto individuale) e da un P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) tesi a soddisfare le esigenze specifiche di ogni singolo ospite.

Il P.A.I. riassume le prestazioni programmate a favore dell'ospite e ogni singola area di intervento: area sanitaria, area infermieristica, area riabilitativa, area socio-educativa-animativa e area assistenziale; per ogni area sono indicate le finalità generali del servizio e gli obiettivi specifici di carattere individuale e i relativi tempi di attuazione e verifica.

Il progetto viene redatto dagli operatori di riferimento e viene discusso e condiviso con l'ospite e/o tutori/amministratori di sostegno e con i referenti dei servizi sociali del comune di appartenenza se compartecipanti al sostegno della retta: questo coinvolgimento è strumento di promozione di una logica basata su un lavoro integrato, in cui la partecipazione dei diversi soggetti rappresenta elemento di coprogettazione.

Le attività svolte nella struttura si propongono di soddisfare le esigenze specifiche del singolo ospite:

- **Attività interne:** utilizzo della palestra per esercizi motori e attività psicomotorie, rilassamento e stimolazione basale, comunicazione, semplici attività legate all'organizzazione della vita quotidiana, lettura del giornale, musicoterapia, cucina, semplici lavori di giardinaggio, passeggiate in giardino, pet therapy.
- **Le attività riabilitative** sono valutate e previste dai P.I. e P.A.I. secondo le necessità dell'ospite compatibilmente con le possibilità tecnico-organizzative ed economiche della R.S.D. la quale non si configura come luogo deputato alla riabilitazione professionale specifica afferente gli Istituti di Riabilitazione. I beneficiari o loro rappresentanti legali, possono sempre proporre alla residenza interventi supplementari di riabilitazione sia interni, utilizzando esclusivamente il personale in forza alla residenza, che esterni. Tali interventi supplementari devono comunque essere concordati e inseriti nel P.I. dell'ospite e sono a totale carico economico dell'ospite.
- **Attività esterne:** uscite per la fruizione di momenti particolari (la messa, il parrucchiere, alcune spese al supermercato, qualche pranzo fuori dalla struttura), gite e soggiorni.

All'interno della R.S.D. è proibito fumare ai sensi di legge, salvo che nelle zone all'uopo predisposte. È proibito inoltre introdurre, possedere e/o consumare sostanze stupefacenti e alcool.

MODALITA' DI RAGGIUNGIMENTO DELLA RSD - VISITE AGLI OSPITI

La residenza è collocata a Mantova in via Ilaria Alpi, nelle immediate vicinanze dell'Ospedale Carlo Poma. E' raggiungibile con i mezzi pubblici: dalla stazione ferroviaria ci si reca alla fermata largo Pradella (Camera di Commercio) si prende l'autobus LINEA 5 (feriale e festivo) o 7E (solo feriale) discesa in via Nenni. L'ORARIO DELLE VISITE DI PARENTI ED AMICI È DALLE 9:30 ALLE 11 E DALLE 16 ALLE 18, TUTTI I GIORNI; sono sempre possibili variazioni all'orario di accesso per particolari esigenze dei visitatori purché concordate preventivamente con la direzione.

Nel rispetto della privacy di ciascun ospite l'accesso, in particolare agli ambienti della zona notte, è opportuno sia fatto sempre con discrezione; è esclusa comunque la visita in tali zone nei momenti

dei pasti, delle visite mediche e dell'igiene; per la stessa ragione può verificarsi che il personale chieda ai visitatori di uscire dalle camere in determinate circostanze.

RETTA A CARICO DELL'OSPITE – SPESE PERSONALI - DEPOSITO CAUZIONALE

La retta: La retta socio-assistenziale-alberghiera, a carico del beneficiario/ospite è di 68,00 euro (compresa iva) giornaliera.

Il beneficiario e/o, laddove sia previsto, l'Ente che concorre al sostegno della retta, si obbligano, mediante sottoscrizione di apposito contratto prima dell'ingresso, di cui questa Carta dei Servizi è parte integrante, a corrispondere puntualmente la retta concordata entro il termine indicato nel contratto di ingresso e nella fattura mensile posticipata, intestata al beneficiario, mediante R.I.D. o bonifico bancario o altro mezzo ritenuto idoneo dall'Ente Gestore. La retta giornaliera deve essere liquidata mensilmente dall'ospite e/o dall'Ente che concorre al sostegno della retta. La retta deve essere riconosciuta anche in caso di permanenza dell'ospite fuori dalla residenza per qualsiasi ragione (soggiorni, rientri temporanei a casa, ricovero in strutture di cura).

L'importo della retta è periodicamente fissato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore. Le variazioni all'importo della retta decise dall'Ente Gestore sono tempestivamente comunicate ai soggetti tenuti al pagamento con un anticipo di almeno 45 giorni dalla sua applicazione a questo proposito è fatta salva la facoltà del beneficiario rinunciare alla permanenza in RSD.

Le prestazioni incluse nella retta di degenza sono elencate alla voce "SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA".

Il contratto di ingresso impegna l'ospite della residenza o suo legale rappresentante, a versare all'Ente Gestore quanto dovuto, a qualsiasi titolo, inerente la permanenza dell'ospite in residenza, compresi tutti casi di mancato pagamento da parte di altri soggetti e/o Enti che non provvedano a liquidare quanto da essi dovuto.

Spese personali: dalla retta, di cui ai punti precedenti, sono esclusi gli acquisti legati alle esigenze personali del beneficiario di cui alla successiva voce "COSTI A CARICO DEL BENEFICIARIO NON COMPRESI NELLA RETTA SOCIO-ASSISTENZIALE". Il beneficiario o suo rappresentante legale o l'Ente Terzo che concorre al sostegno della retta, si impegnano a fornire alla residenza i mezzi economici necessari affinché il beneficiario stesso mantenga un aspetto decoroso derivante da un adeguato abbigliamento da fornire o acquistare secondo la stagione, spese per trasporti in altre strutture di cura nei casi in cui la residenza non sia in grado di intervenire con i propri automezzi; necessità di interventi per la cura estetica della persona; esigenze di partecipazione ad eventi culturali socializzanti e soggiorni previsti dal P.I. Per queste spese si concorda, al momento dell'ammissione, con l'ospite o il suo rappresentante legale e/o Enti che partecipano al sostegno della retta, la corresponsione di una somma mensile da consegnare in contanti al responsabile della R.S.D. o suo delegato, il quale rilascia la relativa ricevuta, o da versare contestualmente all'emissione della fattura relativa alla retta nella quale sarà indicato lo specifico importo.

Il personale della R.S.D. provvederà a gestire tali somme. Ogni spesa verrà registrata. A richiesta di chi ne ha titolo, si provvede alla rendicontazione delle spese sostenute per conto del beneficiario. **La R.S.D. non anticipa spese a carico del beneficiario non comprese nella retta** se non in casi ritenuti urgenti e inderogabili dal responsabile della R.S.D. La prestazione così anticipata sarà puntualmente addebitata al beneficiario nella fattura della retta immediatamente successiva alla spesa sostenuta. Il saldo derivante dall'ammontare dei versamenti e le spese sostenute, sarà restituito al beneficiario, o agli aventi titolo, a conclusione del periodo di accoglienza in residenza, detratte tutte le pendenze economiche nei confronti dell'Ente Gestore.

Deposito cauzionale: alla sottoscrizione del contratto di ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale dell'importo di € 2.000,00 (duemila/00) da parte del beneficiario o altro soggetto obbligato al pagamento delle rette, tramite bonifico bancario, all'Ente Gestore, o altro mezzo ritenuto idoneo dall'Ente Gestore. Il deposito cauzionale non è richiesto nel caso la retta sia a totale carico del Comune o altro Ente Pubblico. Il deposito cauzionale sarà restituito in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del regolare pagamento di tutte le fatture emesse dall'Ente Gestore.

L'Ente Gestore rilascia, se richieste, le certificazioni delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

COSTI A CARICO DELL'OSPITE

NON COMPRESI NELLA RETTA SOCIO-ASSISTENZIALE-ALBERGHIERA

Non sono comprese nella retta versata dall'ospite:

- biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema ...);
- spese alberghiere e di trasporto sostenute durante soggiorni, gite, uscite di qualsiasi natura organizzate dalla R.S.D., oltre alle spese per il personale per l'assistenza eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa;
- qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) non gestito direttamente con i mezzi della residenza;
- attività esterne non previste dalla R.S.D.;
- cura dei denti in ambito privato extra-ospedaliero;
- cura dei capelli, se fatta da barbieri/parrucchieri;
- cura dei piedi e delle mani oltre a quanto normalmente previsto ovvero occorra l'intervento di una persona specializzata (pedicure);
- acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe);
- consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali;
- acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari)
- utilizzo di lavanderie esterne da parte dell'ospite;
- acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. prodotti farmaceutici da banco);
- in caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza eccedente le attività di base routinarie o di riabilitazione consentite dalla struttura sanitaria ospitante.

RICOVERI IN STRUTTURE DI CURA

Nel caso l'ospite venga trasferito in pronto soccorso, o debba essere ricoverato in ospedale su richiesta dei sanitari della RSD, potrà essere effettuato l'accompagnamento dell'ospite in mancanza di un familiare, compatibilmente con le esigenze del servizio e comunque non nella fascia oraria dalle 18:00 di sera alle 9:00 del mattino. Stante la normativa vigente, la residenza si farà carico di garantire assistenza all'ospite ricoverato fino al 20° giorno di ricovero riguardante il mantenimento della relazione e la cura di base della persona, oltre tale periodo saranno concordate con l'ospite o il suo legale rappresentante, le condizioni che consentiranno di mantenere il posto letto in RSD.

La direzione sanitaria garantisce la predisposizione della cartella clinica con tutte le informazioni necessarie per il trattamento dell'ospite e il rapporto costante con i sanitari della struttura presso cui è ricoverato l'ospite.

La retta a carico dell'ospite è sempre dovuta, anche in caso di ricovero Ospedaliero, se non diversamente concordato con la struttura stessa.

DISPONIBILITA' CAMERE

Per motivi sanitari e/o a seguito delle mutate caratteristiche dell'ospite e in linea con Progetti Individuali, la direzione si riserva di spostare l'ospite in una stanza differente da quella prevista al momento dell'ingresso o occupata nel corso della sua permanenza in residenza.

RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Per agevolare il riconoscimento degli operatori, la residenza fornisce al personale un sistema di riconoscimento visibile sull'uniforme, riportante nome cognome e qualifica professionale dell'operatore.

RISPETTO DELLA PRIVACY E TUTELA DEI BENI PERSONALI

Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento dei sistemi informativi (hardware e software) e della rete informatica degli uffici, in modo da garantire un'elevata sicurezza dei dati.

La tutela dei dati sensibili avviene nel rispetto del decreto legislativo 30.06.2003 n. 196 entrato in vigore il 01.01.2004, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La R.S.D. tutela la protezione verso terzi dei dati acquisiti, fornendoli alle strutture sanitarie e a terzi, nei limiti autorizzati dall'ospite o chi per lui. Il responsabile del trattamento dei dati è il presidente e rappresentante Legale del Consorzio Sol.Co. Mantova, Ente gestore della R.S.D.

Per i capi di abbigliamento, la RSD risponde solo nel caso in cui essi siano stati inseriti nel guardaroba dell'ospite rispettando le indicazioni fornite dal personale in merito ai modelli e al materiale. La RSD risponde dello smarrimento o rottura degli oggetti personali, solo nel caso in cui tali eventi siano addebitabili a colpa grave degli operatori. Dopo il decesso o le dimissioni del beneficiario i suoi effetti personali sono a disposizione per il ritiro da parte dei parenti entro un termine massimo di 30 giorni. Trascorso il termine di 30 giorni, la direzione della RSD potrà disporre liberamente degli effetti personali del beneficiario come ritenuto più utile senza che i parenti, o gli aventi diritto, abbiano nulla a pretendere.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare e valutare il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto, viene somministrato, ogni anno, un questionario agli ospiti stessi o ai familiari/amministratori di sostegno/tutori (in allegato alla presente carta).

Al questionario fa seguito un incontro con gli ospiti in grado di interagire o con le famiglie/amministratori di sostegno/tutori, per la restituzione dei risultati. Obiettivo dello strumento "questionario", oltre che valutare il grado di soddisfazione e gradimento del servizio offerto in tutte le sue componenti da parte degli ospiti/amministratori di sostegno/tutori, è di far emergere i punti critici, offrire uno spazio di riflessione comune ed individuare insieme le azioni di miglioramento. L'esito dei questionari viene affisso nell'apposita bacheca all'ingresso.

E' previsto un incontro di restituzione degli esiti dello stesso questionario con gli operatori della residenza.

APPREZZAMENTI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

In qualsiasi momento è possibile inoltrare alla direzione una scheda riportante gli apprezzamenti / reclami / suggerimenti (in allegato alla presente carta).

In caso di reclami il Responsabile di struttura o persona da questi delegata, è tenuto ad incontrare l'estensore della scheda entro 15 giorni dal ricevimento della stessa.

CONTENZIOSO

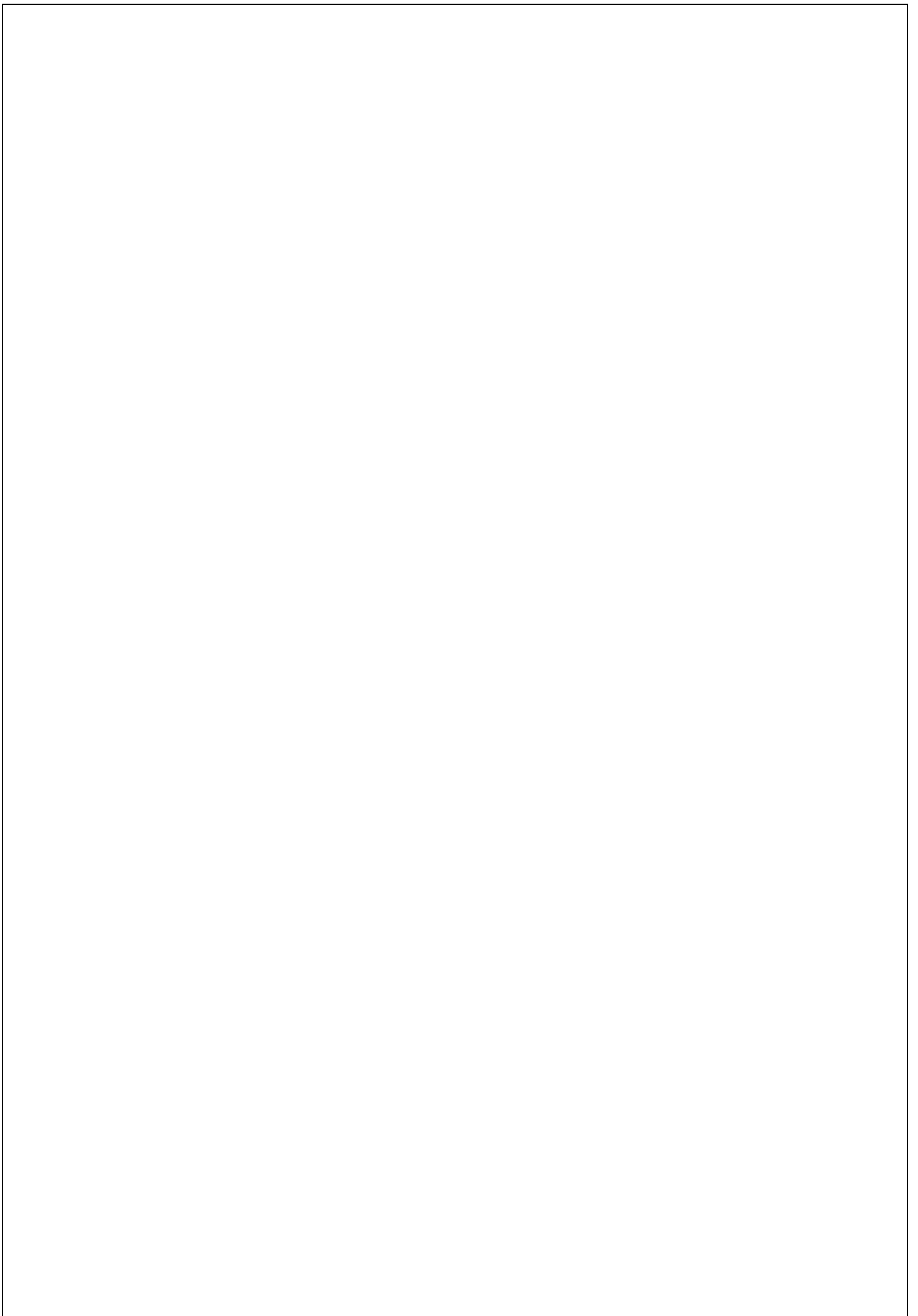
In caso di contenzioso si fa riferimento al foro di Mantova.

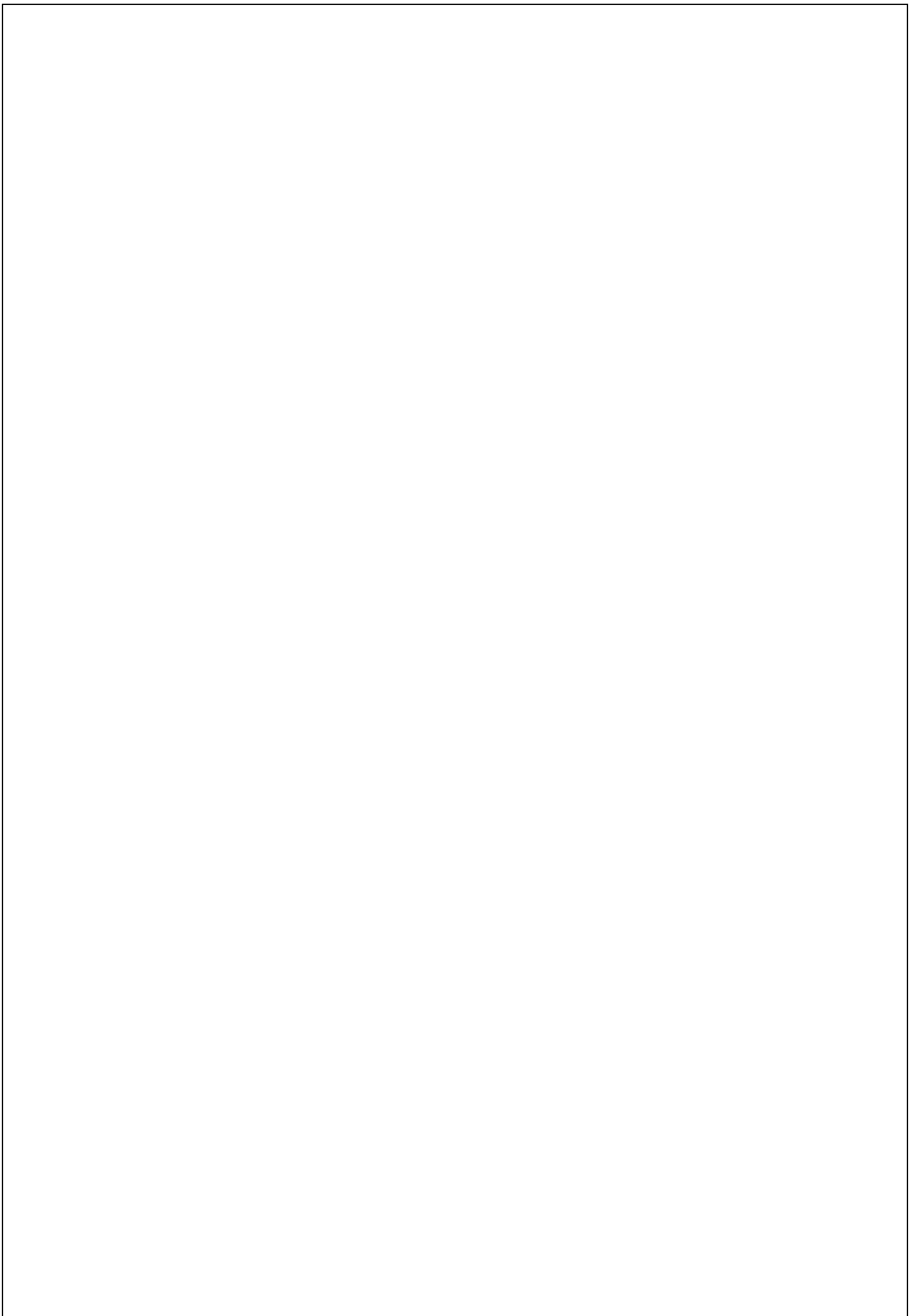
PUBBLICA TUTELA

L'ospite o il tutore/amministratore di sostegno possono chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Mantova in tutti i casi in cui ritengano sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni offerte dalla residenza, nonché per ogni eventuale necessità.

L'ospite o il tutore/amministratore di sostegno, possono inoltre accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico ed all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS della Valpadana per ogni necessità.

La presente Carta dei Servizi è resa nota a tutti i portatori di interesse mediante divulgazione sul sito dell'ATS della Valpadana, sul sito di Sol.Co. Mantova, ed è a disposizione presso gli uffici della residenza nonché affissa alla bacheca accessibile a tutti i visitatori.







**QUESTIONARIO ANONIMO DELL'OSPITE O SUO LEGALE RAPPRESENTANTE
DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DATA DAL SERVIZIO RESIDENZIALE**

ANNO

Il presente questionario viene proposto annualmente agli ospiti o ai loro rappresentanti legali. La invitiamo cortesemente a compilarlo, mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più vicina alle Sue opinioni, e a consegnarlo entro il _____ depositandolo nella cassetta che troverà all'ingresso della residenza.

Avvisi, per cortesia, gli educatori dell'avvenuto deposito.

La ringraziamo fin d'ora per la collaborazione.

2) E' soddisfatto della relazione che si è sviluppata tra il personale e gli ospiti?

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

perché :.....
.....
.....

3) E' soddisfatto/a dall'organizzazione della lavanderia e del guardaroba?

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

perché :.....
.....
.....

4) E' soddisfatto/a dall'assistenza medico/infermieristica fornita dal personale della struttura?

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

perché :.....
.....
.....

5) Si sente coinvolto/a "nella vita quotidiana" della residenza?

- per niente poco abbastanza
 molto moltissimo

perché :.....
.....
.....
suggerimenti e considerazioni.....
.....
.....

6) E' soddisfatto/a delle attività educative proposte?

- per niente poco abbastanza
 molto moltissimo

perché :.....
.....
.....

7) Ritiene che l'ambiente sia accogliente per gli ospiti?

- per niente poco abbastanza
 molto moltissimo

perché :.....
.....
.....

8) Ritiene che l'ambiente sia pulito?

- per niente poco abbastanza
 molto moltissimo

perché :.....
.....
.....

9) **E' soddisfatto/a dell'attività assistenziale, fornita dalla residenza all'ospite?**

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

perché :.....
.....
.....

10) **E' soddisfatto/a del rapporto tra lei ed il personale responsabile della residenza?**

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

perché :.....
.....
.....

11) **Esprima il suo grado di soddisfazione complessivo**

per niente

poco

abbastanza

molto

moltissimo

EVENTUALI OSSERVAZIONI

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

“il personale della residenza la ringrazia per il tempo dedicato”