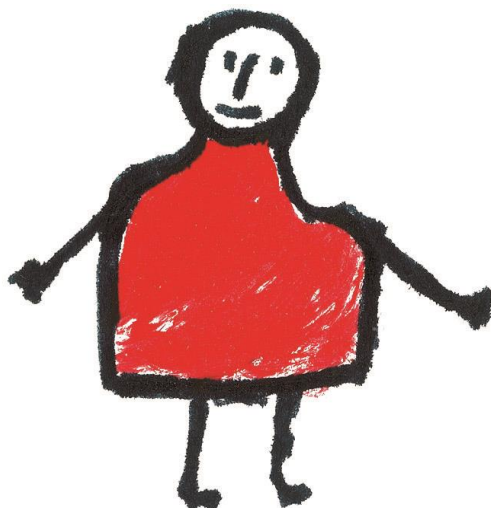


CARTA DEI SERVIZI



rossonano

**RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE
PER PERSONE CON DISABILITA' "ROSSONANO"**

Via Dei Toscani, n°1 (località, Dosso Del Corso) 46100 Mantova
Cell. 348/7686808

E -mail: rsdrossonano@solcomantova.it

Ente Gestore: SOL.CO. – MN - tel. 0376/263674
Via Imre Nagy, 32 - Mantova

Versione : 11/2022 --- (MOD.CSR17)

INDICE

- Presentazione della carta – Pagina 03
- Perché si chiama “Rossonano” - Pagina 03
- La nostra storia - Pagina 03
- Principi guida - Pagina 04
- Visite guidate - Pagina 05
- Destinatari del servizio - Pagina 05
- Caratteristiche strutturali - Pagina 06
- Il personale della R.S.D. - Pagina 06
- Richiesta d’inserimento - Pagina 07
- Criteri per la definizione della lista delle domande d’ingresso – Pagina 08
- Accoglienza e presa in carico - Pagina 09
- Dimissioni dalla struttura - Pagina 09
- Rientri temporanei presso il proprio domicilio - Pagina 11
- Servizi offerti dalla residenza - Pagina 11
- Ricoveri in strutture di cura – Pagina 12
- Tutela giuridica del beneficiario – Pagina 13
- Attività svolte in residenza - Pagina 13
- Giornata tipo dell’ospite – Pagina 14
- Visite agli ospiti - Pagina 14
- Apprezzamenti – Reclami – Suggerimenti – Pagina 15
- Valutazione della soddisfazione - Pagina 15
- Retta a carico dell’ospite / Spese personali / Deposito cauzionale - Pagina 15
- Spese non comprese nella retta socio-assistenziale alberghiera - Pagina 16
- Disponibilità camere - Pagina 17
- Riconoscimento dell’operatore – Pagina 17
- Informazioni sul trattamento dei dati – Pagina 17
- Continuità assistenziale – Pagina 17
- Contenzioso - Pagina 18
- Sicurezza / Pubblica tutela - Pagina 18
- Cambio residenza dell’ospite – Pagina 18
- Modulo - “Apprezzamenti / Reclami / Suggerimenti” - Pagina 19
- Elenco domande per il rappresentante legale dell’ospite (Customer Satisfaction) – Pagina 20
- Elenco telefoni con incarichi – Pagina 21
- Come raggiungerci !! – Pagina 22

DOCUMENTI ALLEGATI

- Domanda d’ingresso in R.S.D. // Informazioni sul trattamento dei dati

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Avere 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. È un’opportunità per i nostri familiari, utenti, Comuni, 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, ma essendo costante il nostro impegno per il miglioramento del servizio, la “Carta dei Servizi” è uno strumento in continua evoluzione ed aggiornamento. 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 R.S.D.) e successive integrazioni. La R.S.D. 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 residenza dispone di 34 posti accreditati in Regione Lombardia (D.G.R. 6 Agosto 2008, n. 7/7921), non sono previsti posti autorizzati a pagamento. Essendo un servizio residenziale è costantemente aperto per 24 ore al giorno. La R.S.D. “Rossonano” è un servizio gestito dal Consorzio di Cooperative sociali Sol.Co. Mantova (di seguito Ente Gestore) ed 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”. La residenza è sottoposta periodicamente a controlli di appropriatezza e di mantenimento degli standard gestionali da parte de “Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana” (di seguito A.T.S. ex A.S.L. di Mantova)

---- *La “Carta dei Servizi” è stata elaborata nel rispetto della DGR 31 Ottobre 2014 n.2569 che individua alcuni punti essenziale per la sua costituzione ---*

PERCHE’ SI CHIAMA “ROSSONANO”

“Rossonano” era l’affermazione di un ospite della residenza a tutte le domande che prevedevano come risposta un colore. Per scegliere un vestito o dipingere un quadro, la risposta era sempre: Rosso-Nano. Questa affermazione, carica di tenerezza, è diventata il nome della loro “casa”, perché sia sempre possibile per tutti avere un posto dove ci si riconosca e si possa affermare le proprie idee.

LA NOSTRA STORIA

Fin dall’origine della sua progettazione, che prende avvio intorno alla fine degli anni ’90, la “Residenza Sanitario assistenziale per persone con Disabilità” Rossonano si connota fortemente per un’attenzione alla sindrome autistica e ai disturbi di tipo relazionale e comunicativo. E’ in quegli anni infatti che Sol.Co. incontra un gruppo di famiglie di persone autistiche del territorio mantovano che nel 2000, hanno dato origine all’Associazione A.G.A. – Genitori per l’Autismo. Questa sinergia si incrocia e converge con l’evoluzione della gestione delle due Comunità Alloggio per Disabili attivate dall’A.S.L. di Mantova e gestite da Sol.Co. - Mantova presso l’ex ospedale di Dosso del Corso, dopo la chiusura nel 1999 dell’Ospedale Neuro Psichiatrico. Nel 2003, la Regione Lombardia, nell’ambito della riorganizzazione e ridefinizione dei servizi per le persone disabili, individua una nuova unità d’offerta residenziale denominata R.S.D. “Residenza Sanitario assistenziale per persone con Disabilità”, residenza destinata secondo la Regione Lombardia ad accogliere persone disabili. In questo contesto anche Sol.Co., in accordo con l’A.S.L. di Mantova, definisce un processo di trasformazione delle

Comunità Alloggio che porta alla nascita della R.S.D. Rossonano e anche l'A.G.A., riconosce questa futura residenza come la possibilità concreta di realizzare anche a Mantova una struttura residenziale per persone con autismo e disturbi di tipo relazionale e comunicativo. È su queste premesse che l'A.S.L. di Mantova e Sol.Co.- Mantova nel 2004 danno l'avvio all'iter per la trasformazione della palazzina 13 dell'ex Ospedale Neuro Psichiatrico in R.S.D. L'A.S.L. di Mantova stabilisce la concessione d'uso ventennale della struttura a favore di Sol.Co. - Mantova perché lo adegui alle nuove necessità. L'accreditamento definitivo della R.S.D. Rossonano da parte della Regione Lombardia per 34 posti arriva il 06.08.2008, al termine dei lavori di ristrutturazione di cui Sol.Co. si occupa direttamente. Il consorzio realizza diversi interventi di manutenzione straordinaria per ampliare gli spazi esistenti, ristrutturare gli ambienti interni, rivalutare quelli esterni ed adattare l'edificio agli standard normativi previsti, impegnandosi con una spesa resa possibile anche grazie ad uno sforzo condiviso da tutte le realtà aderenti al Consorzio di Cooperative Sociali Sol.Co. Mantova, al contributo di Fondazione Cariplo, Regione Lombardia, Fondazione Cariverona, Fondazione Comunità Mantovana e dell'Associazione A.G.A. di Mantova. Così rinnovata la struttura è in grado di accogliere 34 persone disabili. Lavorare con la disabilità mentale e in particolare con quella legata alla sindrome autistica, ha richiesto alla R.S.D. Rossonano un percorso di formazione e "professionalizzazione", tuttora in atto, che si deve caratterizzare dalla capacità di lavorare con queste persone su più e differenti livelli, poiché i quadri clinici di questi utenti possono essere molto diversi nella loro peculiarità.

PRINCIPI GUIDA

L'erogazione dei servizi e le prestazioni offerte dalla R.S.D. rispondono ai seguenti principi guida:

1) UGUAGLIANZA, RISPETTO, DEMOCRATICITA';

Non viene attuata nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio, per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche. Tale principio vale anche nella definizione ed instaurazione dei rapporti di lavoro col 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', EQUITA', OBIETTIVITA', RISERVATEZZA, PROFESSIONALITA';

Si garantisce che tutto il personale in servizio opera con trasparenza, onestà, obiettività, competenza imparzialità e professionalità. Per ogni ospite è previsto il Piano Individualizzato (di seguito P.I.) da cui discende il Progetto Assistenziale Individualizzato (di seguito P.A.I.). Stesura iniziale e verifiche periodiche, attraverso incontri d'équipe, sono i momenti essenziali del lavoro con e per gli utenti. Si garantisce il rispetto del segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cura.

3) SOLIDARIETA', MUTUALITA';

Si garantisce che tutto il personale in servizio opera con modalità solidali, intese come forma di supporto e condivisione delle problematiche inerenti le attività della residenza, aiutandosi reciprocamente sia a livello pratico-organizzativo che a livello di condivisione di ideali.

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), il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia. La residenza è aperta per l'intero anno solare.

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. I familiari, l'amministratore di sostegno, il tutore dell'ospite o il suo garante hanno diritto ad accedere alle informazioni riguardanti il proprio congiunto, 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 i familiari possano conoscere le caratteristiche e i servizi della residenza.

6) EFFICACIA, EFFICIENZA, ECONOMICITA', QUALITA';

Si persegue il principio dell'efficienza (erogazione di servizi senza sprechi) coniugato con i concetti di efficacia (capacità di raggiungere un obiettivo con competenza e trasparenza), economicità (capacità di valutare la minor spesa per il massimo dell'obiettivo) e di 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.

VISITE GUIDATE

Il servizio può essere visitato da eventuali ospiti, loro familiari o loro garanti per futuri inserimenti, previo accordo con i responsabili della R.S.D. che individueranno l'operatore che accompagnerà nella conoscenza del servizio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio le persone di età inferiori a 65 anni, non assistibili a domicilio, nelle condizioni di disabilità fisica / psichica / sensoriale, dipendente da qualsiasi causa. I minori di età possono essere accolti nel rispetto delle disposizioni della D.G.R. 07 Aprile 2003 n.07/12620 che stabilisce quanto segue: *“per quanto riguarda i minori ospiti nelle strutture per disabili, si ritiene che, essendo il processo riabilitativo rieducativo centrale e fondamentale per la realizzazione del loro progetto di vita, il ricorso al sistema socio sanitario integrato e all'R.S.D. debba essere considerato **un elemento eccezionale**. In caso di particolari situazioni di disagio determinate anche da inadeguatezza del sistema familiare e parentale più esteso, l'ammissione alla R.S.D. deve essere preventivamente autorizzata da parte dei competenti servizi dell'A.T.S. e su richiesta motivata dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (U.O.N.P.I.A.) d'intesa con l'ente gestore”*.

Il servizio ospita persone con sindrome autistica e con compromissioni nell'area della relazione e della comunicazione. I problemi comportamentali e relazionali non devono comunque essere di pregiudizio alla propria o altrui incolumità.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

L'immobile è ubicato all'interno di un'ampia area situata nel quartiere "Dosso Del Corso" di Mantova. L'intera area di proprietà, dell'A.T.S. Val Padana (ex A.S.L. di Mantova) è stata riconvertita, finalizzandola alla presenza di servizi sanitari per la cittadinanza. L'edificio, di proprietà dell'A.T.S., è stato concesso in comodato d'uso al Sol.Co. - Mantova, Ente Gestore dell'R.S.D. Si tratta di un'unica palazzina a tre piani che offre spazi di vita collettiva comuni.

Attualmente l'edificio è composto da:

- **Pianoterra – zona giorno**: ufficio del Direttore Responsabile, ufficio del Responsabile Gestionale, ufficio reception, infermeria e ambulatorio medico, sala per attività diurne, due cucine, due sale da pranzo, due soggiorni.
- **Primo piano – zona notte**: n. 16 camere da letto a 1, 2 o 3 letti, n. 10 bagni per ospiti, n. 2 bagni protetti per ospiti con vasca da bagno, n. 2 bagni per operatori, sala TV, n. 2 guardiole notturne per il personale.
- **Seminterrato**: n.2 spogliatoi per il personale, palestra con spogliatoi, lavanderia, stireria, vari magazzini e due laboratori.

Due ascensori collegano i diversi piani della R.S.D., uno adatto al trasferimento di letti o lettighe. La struttura, è dotata di video sorveglianza interna al pianoterra e ai tre ingressi, di sistema d'allarme anti-fuga ed è circondata da un'ampia porzione di verde, utilizzata per attività ricreative e sportive all'aperto.

II PERSONALE DELLA R.S.D.

La 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 quantità e la tipologia di organico di personale che deve operare all'interno della residenza. L'organico attualmente è composto da: Direttore Responsabile di Struttura, Responsabile Gestionale, Direttore Sanitario, Referente per il Coordinamento e Amministrazione, Consulente Psichiatra, Educatori, Infermieri, Operatori Socio Sanitari e Personale addetto alla piccola manutenzione. E' presente personale volontario e tirocinanti. Al Direttore di Struttura e al Referente per il Coordinamento compete, attraverso le periodiche riunioni del personale, l'organizzazione complessiva di tutte le attività della struttura. Operano inoltre liberi professionisti, che integrano specifiche attività destinate agli ospiti. Al personale viene garantito un percorso di costante aggiornamento professionale attraverso attività formative e di consulenza. L'equipe opera in stretta connessione con i servizi socio sanitari territoriali.

RICHIESTA D'INSERIMENTO

Per la “Richiesta d’Inserimento” in R.S.D. è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

- ✓ determinare la compatibilità della richiesta col servizio;
- ✓ definire la procedura preliminare per l’erogazione delle prestazioni;
- ✓ definire la tempistica d’inserimento e la modalità di pagamento della retta.

È stata istituita pertanto l’equipe multi disciplinare per la valutazione delle domande d’ingresso composta da : Direttore Responsabile di Struttura, Responsabile Gestionale, Direttore Sanitario, altre figure professionali coinvolte di volta in volta, per l’analisi dei bisogni e dei percorsi progettuali della persona.

La richiesta d’inserimento è attivabile:

- dal richiedente, beneficiario;
- dal Servizio Sociale Comunale referente del richiedente;
- dal Servizio Competente dell’A.T.S.;
- dagli obbligati per legge in qualità di Tutore o Amministratore di Sostegno (di seguito AdS).

La presa in carico della “Richiesta d’Inserimento” da parte dell’equipe di valutazione avviene, previa presentazione della domanda d’inserimento in R.S.D. (su apposito modulo predisposto dalla R.S.D.)

All’ingresso del beneficiario saranno richiesti i seguenti documenti :

- copia documento d’identità personale;
- “Carta Regionale dei Servizi”;
- certificato d’invalidità rilasciato dalla Commissione di Prima Istanza;
- certificato di esenzione ticket;
- impegnativa del comune di residenza per il pagamento della retta o subentro da parte dell’ospite/familiari per la sua liquidazione;
- relazione sociale e sanitaria con terapia farmacologica;
- eventuale copia documento interdizione e/o tutela legale;
- autocertificazione stato di famiglia.

All’ospite, (o suo rappresentante legale), durante il primo colloquio verranno fornite tutte le informazioni necessarie in merito alla modalità di trattamento dei dati personali, compresi quelli particolari (ex sensibili), previsti per legge. Interessati e familiari possono accedere alla struttura per visite preliminari o incontri di chiarimento con il Direttore Responsabile di Struttura o il Responsabile Gestionale. L’equipe predisposta esprime la valutazione di pertinenza e ne dà comunicazione al richiedente e/o ai servizi referenti. In caso di valutazione positiva, viene definita la data d’ingresso. In assenza di posti disponibili la persona viene posta in lista d’attesa. In caso di valutazione negativa, viene data immediata comunicazione al presentatore della domanda e/o ai servizi referenti, con le motivazioni della risposta. In casi del tutto eccezionali, a fronte di particolari emergenze, sono possibili, in presenza di posti letto, ingressi urgenti su richiesta o per disposizione dell’A.T.S. e/o della Pubblica Autorità. In tal caso si procede all’ingresso e si rinvia ad un momento successivo l’abituale valutazione. Prima dell’inserimento definitivo in residenza, l’equipe multi disciplinare richiede che il nuovo ospite trascorra un periodo in R.S.D. di prova di 30 gg. Ciò al fine di valutare la compatibilità del

nuovo ospite con le persone già accolte e con i ritmi di vita della residenza. Terminato tale periodo di prova, se non diversamente comunicato, l'ospite si intende ammesso in via definitiva. Costituisce parte integrante della documentazione, necessaria per l'inserimento del nuovo ospite, la firma del "Contratto d'Ingresso", con cui l'Ente Gestore del servizio residenziale Sol.Co. il futuro ospite ed il suo garante (tutore, amministratore di sostegno, Comune referente o altro ente), definiscono i rapporti che intercorrono.

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 è reperibile sui siti: www.solcomantova.it e www.atsvalpadana.it

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLA "LISTA DELLE DOMANDE D'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'èquipe multi disciplinare per la valutazione delle domande d'ingresso. La lista delle domande d'ingresso, 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.

- Primo criterio: **Compatibilità fra ospiti**

Vengono valutati i bisogni e le caratteristiche del candidato all'ingresso in rapporto ai bisogni ed alle caratteristiche del gruppo utenti presente in residenza.

- Secondo criterio: **Connessione fra dimissioni e nuove ammissioni**

Viene tendenzialmente mantenuto il rapporto tra le risorse professionali disponibili ed il carico assistenziale richiesto dal nuovo ingresso.

- Terzo criterio: **Territorialità**

Viene favorito il residente in Lombardia rispetto al candidato con residenza extraregionale. Se possibile si accolgono ospiti avente residenza in Mantova e provincia, con l'obiettivo di non recidere i legami familiari dei richiedenti, spesso precari.

- Quarto criterio: **Avvicinamento alla residenzialità**

Viene data priorità all'ospite che ha nel tempo svolto un percorso di avvicinamento alla residenzialità, con ingressi temporanei in R.S.D. (o di partecipazione alle sue attività).

Nella valutazione dell'ospite da inserire in residenza, il primo criterio ha valenza del 50%, il secondo del 30% il terzo e quarto del 10% ciascuno.

Trascorsi 5 anni dall'inserimento della domanda d'ingresso nella "lista", la domanda sarà annullata. In caso l'interessato (o chi per lui) ritenga utile la permanenza nella "lista", dovrà essere ripresentata la domanda con la documentazione aggiornata.

Per maggiori precisazioni in merito alla formazione della lista d'attesa per l'inserimento in R.S.D. Rossonano si può consultare la "Procedura per l'ingresso e dimissioni di un ospite" (PRO.IDO17) disponibile a richiesta in residenza.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

All'ingresso in struttura, l'ospite viene preso in carico da un educatore e da un operatore O.S.S., che saranno i suoi referenti per il periodo d'inserimento 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 P.I. e del P.A.I. L'infermiere prende visione del materiale sanitario (documenti e farmaci) portati dal nuovo ospite, predisponendo il Fascicolo Clinico. Il Direttore Sanitario della struttura, appena possibile, visita l'ospite per un primo riscontro delle sue condizioni di salute, apportando le necessarie valutazioni all'interno del Fascicolo Clinico. Al momento dell'ingresso del nuovo ospite, l'Ente Gestore provvede, affinché il Direttore Sanitario della struttura risulti anche il medico di base. Pertanto si dovrà procedere alla cancellazione dell'ospite, dall'elenco del rispettivo medico di medicina generale.

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.

Accesso agli atti : Su specifica richiesta, presentata tramite modulo della residenza (Mod.RDC19), la Direzione della R.S.D., mette a disposizione dell'ospite o degli aventi titolo, una copia della cartella clinica dell'ospite, con tutti gli accertamenti eseguiti, le diagnosi, le valutazioni e le terapie effettuate e/o la documentazione sociosanitaria, **entro 30 giorni dalla richiesta, al costo di euro 50,00.** Gli originali resteranno a disposizione degli aventi diritto presso la residenza, conformemente alle prescrizioni previste in materia di conservazione dei documenti dalla Regione Lombardia e dall'ATS di riferimento.

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 R.S.D. rilascia la documentazione richiesta a corredo della domanda di ingresso in R.S.A. 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'A.T.S. 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 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'A.T.S. 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'A.T.S. e la R.S.D.

- C - Divergenze in materia di assistenza:

- nel caso in cui un familiare somministri (o richieda ad altri) 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 R.S.D. e/o 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;

- I caso non venga condiviso il P.I. e il P.A.I. da parte dell'ospite o del suo rappresentante legale.

- D - Ritardo nel pagamento della retta. Trascorsi 45 giorni dalla data di emissione della fattura non saldata, il Direttore Responsabile della Residenza provvede ad un sollecito telefonico. Successivamente, trascorsi altri sette giorni senza che sia intervenuta la regolarizzazione del pagamento, il Direttore 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 della A.R., senza che alcuno abbia provveduto a regolarizzare il pagamento, il Direttore Responsabile della Residenza tramite l'ufficio legale dell'Ente Gestore provvederà a trasmettere, sollecito di pagamento che è inviato per conoscenza all'ufficio A.T.S. 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 R.S.D. Trascorsi invano quindici giorni dal sollecito, tramite l'ufficio legale, il Direttore Responsabile della Residenza chiede un incontro urgente con l'A.T.S., 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 tutte le misure utili alla tutela degli interessi dello stesso e della R.S.D.

La R.S.D. non dimette, senza aver preventivamente inviato comunicazione al servizio sociale del comune di riferimento, al servizio competente dell'A.T.S., all'eventuale A.T.S. di riferimento del beneficiario. Il Direttore Responsabile della residenza e il Responsabile Gestionale, in caso di dimissione dell'ospite o trasferimento ad altra struttura, offrono completa disponibilità a svolgere qualunque adempimento si renda necessario per favorire l'uscita dell'ospite e se necessario, l'inserimento in un servizio differente da "Rossonano", onde assicurare la continuità delle cure.

Gestione effetti personali dell'ospite: Dopo il decesso o le dimissioni dell'ospite (beneficiario) i suoi effetti personali saranno a disposizione per il ritiro da parte dei parenti (o aventi titolo). Gli effetti personali resteranno a disposizione degli aventi titolo per 10 anni, trascorsi i quali tali effetti verranno allontanati dalla R.S.D.

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. E' necessario comunicare con una settimana di anticipo il periodo di assenza dalla struttura, per permettere al personale infermieristico di preparare il materiale. Al rientro in R.S.D., l'ospite o chi ne ha avuto la tutela, è tenuto alla restituzione dei farmaci e presidi sanitari eventualmente non utilizzati. Dei farmaci consegnati e di quelli restituiti viene redatto un apposito elenco. **Si precisa che la retta giornaliera è dovuta anche nei casi di assenza dell'ospite dalla residenza, quando il mancato pagamento non è concordato con la Direzione della R.S.D.**

SERVIZI OFFERTI DALLA RESIDENZA

A) 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 preparate dal personale interno. Qualora ve ne fosse la necessità, si provvede a rendere il cibo maggiormente usufruibile dagli ospiti. Nei casi previsti dal medico, la R.S.D. fornisce diete personalizzate.

B) Servizio di Lavanderia / Guardaroba;

Agli ospiti viene garantito il servizio lavanderia abiti e biancheria intima con relativa manutenzione da parte del personale addetto. All'ospite viene garantito il cambio del guardaroba con il variare delle stagioni e l'acquisto dei vestiti nel caso la sua famiglia o altri familiari non possano provvedere. La R.S.D. risponde solo nel caso in cui essi siano stati inseriti nel guardaroba dell'ospite, rispettando le indicazioni fornite dal personale in merito ai modelli ed al materiale. In caso contrario il servizio lavanderia non potrà essere garantito e la residenza declina ogni responsabilità per eventuali danneggiamenti. E' fatto obbligo di consegnare al personale della residenza gli indumenti degli ospiti, sia al momento dell'accoglienza iniziale che per ogni successivo reintegro, al fine di procedere alla loro etichettatura. In caso contrario la R.S.D. declina ogni responsabilità per ammanchi o smarrimenti.

C) Servizio Assistenziale;

Le attività quotidiane di assistenza, vengono svolte in un clima di serenità, nel rispetto dell'ospite e della sua individualità, con l'obiettivo di proporre adeguati stimoli per il miglioramento delle sue capacità e/o per il mantenimento di quelle 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 significativo rapporto affettivo/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 da una ditta esterna, mentre il personale interno si occupa del loro riordino.

D) Servizio di Medicina e Farmacia.

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. 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 dalle Aziende Ospedaliere e Sanitarie del territorio a carico del SSN. In caso di bisogno, la consulenza e l'intervento medico urgente sono garantiti tramite un servizio di reperibilità medica della residenza che copre le 24 ore. L'assistenza infermieristica viene garantita sulle 24 ore, con l'ausilio di infermieri reperibili. 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 e di materassi antidecubito. Il servizio non prevede l'erogazione di farmaci e parafarmaci non prescritti dai medici della R.S.D. o specialisti consultati, di carrozzine o presidi specialistici personalizzati. E' severamente vietato e costituisce causa di dimissione, portare agli ospiti farmaci o parafarmaci dall'esterno, senza il controllo del Direttore Sanitario della residenza.

L'Ente Gestore della residenza si impegna nei confronti degli ospiti a: custodire e tutelare i loro beni, esclusi quelli di alto valore economico per cui l'ospite o chi per lui dovrà provvedere diversamente; rispettare la loro privacy (con l'accettazione del documento allegato, datato e firmato dall'ospite); far rispettare i protocolli assunti per la corretta gestione del servizio; rendere nota la Carta dei Servizi della residenza a tutti i portatori di interesse; costruire un fascicolo sanitario e socio-sanitario sempre consultabile dall'ospite o dal suo garante; stipulare le dovute assicurazioni.

I servizi offerti vengono garantiti anche in caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici).

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 R.S.D., potrà essere effettuato l'accompagnamento dell'ospite in mancanza di un familiare, compatibilmente con le esigenze di servizio e comunque **non** nella fascia oraria 21.00 / 07.00. Alla mattina il personale del turno prenderà contatti con l'ospedale. Stante la normativa vigente, la residenza si farà carico di garantire l'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 R.S.D. 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. La retta a carico dell'ospite (alberghiera) è sempre dovuta, anche in caso di ricovero ospedaliero, se non diversamente concordato con la struttura stessa.

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.

ATTIVITA' SVOLTE IN RESIDENZA

Le attività svolte nella struttura sono organizzate sulla base di un P.I. da cui discende il P.A.I. e soddisfano 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 medica, area infermieristica, area assistenziale, area educativa. Per ogni ambito sono indicate le finalità generali del servizio e gli obiettivi specifici di carattere individuale, precisando se si tratta di recupero, mantenimento o di sviluppo di abilità e i relativi tempi (breve, medio o lungo termine) di attuazione. Nei P.A.I. sono inoltre indicate le attività, le metodologie, il personale coinvolto e le verifiche che permetteranno il monitoraggio e l'eventuale riorganizzazione del percorso. Il progetto viene redatto dall'equipe di lavoro e deve essere discusso e condiviso con l'ospite, con i familiari/tutore e con i referenti dei servizi sociali del comune inviante. Questo coinvolgimento è strumento di promozione di una logica basata su un lavoro integrato, in cui la partecipazione dei diversi soggetti rappresenta elemento di co-progettazione. Le attività riabilitative sono valutate e previste dal 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.

Le attività promosse all'interno della residenza tentano di soddisfare i diversi aspetti presenti nella vita delle persone:

- **attività legate al quotidiano**, tra cui: rifacimento del letto, riordino della propria stanza, piegare i propri indumenti, apparecchiare e sparecchiare, cura dell'aspetto estetico (parrucchiere/barbiere, acquisto indumenti, cura delle unghie), personalizzazione degli spazi individuali o cura degli spazi collettivi.
- **attività creative**: pittura su tela o stencil a muro; creta a livello manipolativo; ceramica a livello decorativo; lavorazione del legno; lavori ad uncinetto; laboratorio creativo di materiale di riciclo; laboratorio di musica (batteria, piano, chitarre, tamburi).
- **attività sportive**: campo da calcetto, piccola palestra interna per attività motorie e di rilassamento, bicicletta, tandem, passeggiate nel parco interno o in parchi esterni (es. Bosco Fontana, Parco delle Bertone).
- **attività legate alla natura e agli animali**: la R.S.D. Rossonano è dotata di un'ampia zona verde nella quale sono attivi diversi progetti. Da alcuni anni un gruppo di ospiti, con l'aiuto di operatori e volontari, sta coltivando un orto da cui si ottengono ortaggi di stagione; oltre all'orto

gli ospiti curano anche un piccolo frutteto, un boschetto di piante autoctone e si occupano in generale della gestione del verde (sfalcio e raccolta dell'erba, cura delle siepi....). Nel novembre del 2011 è partito il progetto "Rossomaro". In una stalla con recinto, che attualmente accoglie tre asini ed un puledro, ospiti e operatori svolgono quotidianamente una attività di allevamento, accudimento e cura di animali. Sono stati attivati percorsi educativi e di assistenza con animali, rivolti sia agli ospiti della struttura che al territorio mantovano.

- **attività cognitive:** utilizzo del computer, lettura del giornale, puzzle, ascolto di musica, esercizi di scrittura o legati a capacità di attenzione.
- **uscite:** le uscite possono comprendere le soste al bar per un caffè, i momenti di svago in città, in discoteca, a feste paesane, a parchi attrezzati. Annualmente vengono programmati anche dei **soggiorni** al lago, in montagna o al mare.

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

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

- Ore 07.00 sveglia, con inizio igiene ospiti;
- Ore 08.00 / 09.30 colazione in "sala mensa";
- Ore 09.30 / 11.30 attività strutturata con pausa in "sala caffè";
- Ore 12.00 / 13.00 pranzo in "sala mensa" e caffè in "sala caffè";
- Ore 13.00 / 14.00 riposo o attività non strutturata di rilassamento;
- Ore 14.30 / 16.00 attività strutturata;
- Ore 16.00 / 17.00 merenda in "sala mensa";
- Ore 17.00 / 18.00 attività non strutturata;
- Ore 18.00 / 19.00 cena in "sala mensa" - a seguire inizio delle messe a letto.

Per soddisfare le esigenze di ogni ospite, gli orari sono molto flessibili per esempio vi sono ospiti che iniziano a mangiare prima dell'orario definito perché necessitano di un tempo maggiore e di elevata tranquillità per consumare il pasto in modo soddisfacente.

VISITE AGLI OSPITI

L'orario per le visite agli ospiti di parenti, amici o tutori e i rientri in residenza dopo le uscite con i familiari è dalle 09.30 alle 11.00, dalle 15.30 alle 18.00 e dalle 21.00 alle 21.30 (solo rientri). Sono sempre possibili variazioni purché concordate preventivamente con il Direttore di Struttura o il Responsabile Gestionale. Nel rispetto della privacy di ciascun ospite, l'accesso in particolare agli ambienti della zona notte, è opportuno sia fatto con discrezione. Nel caso i parenti dell'ospite o suo tutore hanno la necessità di recarsi nella zona notte della R.S.D., saranno sempre accompagnati da personale della residenza.

APPREZZAMENTI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

La residenza prevede la possibilità che si possa fare reclamo scritto indirizzato all'Ente Gestore del servizio residenziale (Sol.Co. – Mantova) nel caso si ritengano violati i diritti delle persone assistite ed ogni volta che i comportamenti assunti dal personale operante in residenza vengano ritenuti inappropriati o inadatti alla situazione contingente. Sol.Co. - Mantova e la R.S.D. Rossonano si impegnano a dare risposta scritta entro 15 gg dal ricevimento del reclamo e se necessario o richiesto dalle parti, ad incontrare l'estensore del reclamo per comprenderne le motivazioni ed attuare i comportamenti più idonei. Il reclamo può essere consegnato ai Responsabili della R.S.D. o consegnato agli uffici di Sol.Co., redatto sul modulo appositamente predisposto dall'Ente Gestore o tramite lettera. Inoltre, si prevede la possibilità di comunicare apprezzamenti o suggerimenti per migliorare il servizio.

(Nella Carta dei Servizi è inserito il modulo per comunicare eventuali apprezzamenti / reclami / suggerimenti)

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare e valutare il grado di soddisfazione, rispetto al servizio residenziale, viene somministrato con cadenza annuale, un questionario ai rappresentanti legali dell'ospite (AdS o tutore). Al questionario fa seguito la diffusione dei risultati, (socializzazione) tramite la pubblicazione in bacheca della R.S.D. E' previsto un incontro di restituzione degli esiti dello stesso questionario, con gli operatori della residenza. Obiettivo dello strumento "questionario", oltre che valutare il grado di soddisfazione e gradimento del servizio offerto in tutte le sue componenti da parte dei rappresentanti legali, è far emergere i punti critici e offrire uno spazio di riflessione comune. *(Nella Carta dei Servizi è presente un fac simile del questionario che annualmente viene somministrato)*

RETTA A CARICO DELL'OSPITE / SPESE PERSONALI

DEPOSITO CAUZIONALE

La retta alberghiera di ricovero, a carico del beneficiario / ospite è di 80/00 euro al giorno compresa iva di legge. Non sono previste rette differenziate. Il beneficiario e/o, laddove sia previsto, l'Ente che concorre al sostegno della retta, si obbligano, mediante sottoscrizione di apposito **Contratto D'Ingresso** (di cui questa Carta dei Servizi è parte integrante), a corrispondere puntualmente la retta concordata entro il termine indicato nella fattura mensile posticipata intestata al beneficiario, mediante modalità ritenute idonee 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 di degenza è periodicamente fissato dal Consiglio di Amministrazione di Sol.Co. 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 di rinunciare alla permanenza in R.S.D. 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 dello stesso 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 "SPESE NON COMPRESSE NELLA RETTA SOCIO-ASSISTENZIALE". 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 che verrà utilizzata per le necessità personali dell'ospite. La somma verrà fatturata e sarà il personale della R.S.D. che provvederà a gestirla. 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, mediante modalità ritenute idonee 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.

Certificazione: L'Ente Gestore si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

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.

SPESE NON COMPRESSE NELLA RETTA SOCIO- ASSISTENZIALE ALBERGHIERA

Non sono comprese nella retta versata e pertanto saranno liquidate totalmente o parzialmente con la franchigia mensile dell'ospite: biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema...); spese alberghiere e di trasporto sostenute durante gite o soggiorni organizzati 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 dalla residenza; attività esterne non previste dalla R.S.D. (es. equitazione per disabili, ingressi in piscina,); cura dei denti in ambito privato extra ospedaliero; cura dei capelli, se fatta da barbieri o parrucchieri; cura di piedi e delle mani oltre, a quanto normalmente previsto; qualsiasi acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe...); consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali; consumo di pasti in strutture di ristorazione esterne; acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari...); utilizzo di lavanderia esterna da parte dell'ospite; acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. medicine da banco); in caso di

ricovero ospedaliero, l'assistenza alla persona sulle 24 ore; il consulto di medici specialistici in ambito privato non previsto dal Direttore Sanitario della R.S.D.; trattamenti terapeutici esterni alla R.S.D., non previsti dal Direttore Sanitario.

DISPONIBILITA' CAMERE

Per motivi sanitari e/o a seguito delle mutate caratteristiche dell'ospite, nel rispetto dei progetti educativi individualizzati, o per esigenze organizzative della residenza, l'équipe interna può decidere di spostare l'ospite in una stanza differente da quella prevista al momento dell'ingresso o occupata nel corso della sua permanenza in R.S.D.

RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Per agevolare il riconoscimento degli operatori, la residenza fornisce al personale un cartellino di riconoscimento, riportante il logo Sol.Co., completo di fotografia, nome, cognome, qualifica professionale e numero di matricola.

INFORMAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI DATI

Particolare attenzione è sempre posta ai diritti e alle libertà degli utenti, anche sotto il profilo del trattamento dei dati personali. Per questo l'Ente Sol.Co.- MN aggiorna costantemente le proprie misure di sicurezza a tutela dei dati e coinvolge i propri operatori in momenti formativi finalizzati alla condivisione di tutte le procedure idonee a garantire la protezione delle informazioni relative agli ospiti. La tutela dei dati avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), entrato in vigore il 24/05/2016 e della normativa interna applicabile in materia. 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 esso. IL Titolare del Trattamento è Sol.Co. Mantova S.C.S. nella persona del Legale Rappresentante a cui è possibile rivolgersi per l'esercizio dei propri diritti.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

In caso di trasferimento di un ospite ad altra struttura, la residenza mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella R.S.D. "Rossonano", onde favorire la buona riuscita del cambiamento. Tramite colloqui con il personale omologo, i responsabili della struttura (Direttore Sanitario, Direttore Responsabile di Struttura, Responsabile Gestionale, Educatori) garantiscono il passaggio corretto delle informazioni e dei dati in loro possesso. Viene stilata una relazione di dimissione dell'ospite in cui si evidenzia: la storia personale, lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti futuri e le informazioni utili al perseguimento del percorso assistenziale. Viene fornita la documentazione personale dell'ospite e ogni documento che possa ritenersi utile per il suo proseguimento in ambiente protetto. La residenza è disponibile ad accogliere nei suoi spazi i referenti della nuova struttura in cui sarà inserito l'ospite, in modo che sul "campo" sia possibile valutare le caratteristiche e le complessità della persona che dovrà essere trasferita ad altra residenza.

CONTENZIOSO

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

SICUREZZA / PUBBLICA TUTELA

Il rispetto delle norme relative alla sicurezza imposte dal D.lgs. 81/2008 “Testo unico in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro” che sostituisce il D.lgs 692/94 è garantito dal “Documento di Valutazione dei Rischi – D.V.R”. adottato dalla R.S.D. Nel documento sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le soluzioni dei rischi e i tempi di realizzazione. Al riguardo sono state nominate le seguenti figure: Medico Competente per la tutela della salute dei lavoratori // Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (R.S.P.P.) // Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (R.L.S.)

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’A.T.S. della Valpadana per ogni necessità.

La presente Carta dei Servizi è resa nota a tutti i portatori di interesse mediante divulgazione sul sito dell’A.T.S. 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.

CAMBIO RESIDENZA DELL’OSPITE

Ai sensi dell’art.6 del D.P.R. 223/1989 e art. 2 del D.P.R. 126/2015, la Residenza comunicherà al Comune di Mantova, la necessità di adempiere al trasferimento della residenza dell’ospite presso la struttura.

APPREZZAMENTI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

- **FORMA ANONIMA** (SI COMPILA SOLO LA SECONDA PARTE)
- **FORMA DICHIARATA**

Il/La sottoscritto/a abitante a
in via telefono casa
cell. familiare / amico/a / tutore / amm. sostegno.....
..... di

(i dati riportati nei campi soprastanti saranno utilizzai solamente allo scopo di contattare il soggetto che li ha inseriti, per chiedere ulteriori informazioni finalizzate al miglioramento del servizio)

(SECONDA PARTE)

esprime un apprezzamento / reclamo / suggerimento
per le seguenti motivazioni :
.....
.....
.....

Data Firma

(Solo nel caso di compilazione della prima parte) : Ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (“GDPR 2016/679”), si autorizza il consorzio Sol.Co. Mantova, Ente Gestore della residenza, al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data Firma

Il presente modulo va posizionato nell'apposita cassetta posta nella reception all'ingresso della Residenza (chiedere al personale) o consegnato al Direttore Responsabile o suo delegato. La direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni avanzate entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo

Fax Simile

ELENCO DOMANDE PER IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELL'OSPITE CUSTOMER SATISFACTION (Mod. QSR21)

DOMANDA 1 : Ritene che il personale della RSD sia disponibile all'oscolto e a rispondere alle Sue richieste?

DOMANDA 2 : Nel periodo pandemico, reputa che le informazini riguardo i cambiamenti organizzativi le siano giunte in modo chiaro e tempestivo?

DOMANDA 3 : Ho percepito tutela nei confronti dell'ospite da parte della RSD nel corso della pandemia?

DOMANDA 4 : Le competenze degli operatori soddisfano la Sua idea di professionalità?

DOMANDA 5 : Il confronto con il personale medico e d infermieristico riguardo lo stato di salute dell'ospite è esauriente a Suo avviso?

DOMANDA 6 : Crede che le attività ed i progetti che vengono propostial suo caro siano soddisfacenti?

DOMANDA 7: Ritene die essere stato adeguatamente informato riguardo le possibilità di far visita agli ospiti nel periodo pandemico?

DOMANDA 8 : Tenendo conto delle regolazioni nazionali per le visite è soddisfatto di come si è organizzata la RSD per permetterle nel corso dei mesi?

DOMANDA 9 : E' soddisfatto della frequenza e dell'organizzazione per favorire i contatti attraverso i mezzi tecnologici durante i periodi di chiusura della struttura all'esterno?

DOMANDA 10 : I mezzi di comunicazione utilizzati (videochiamate, telefonate, incontri assistiti) sono stati adeguati alle Sue aspettative?

DOMANDA 11 : Qual è il suo grado di soddisfazione complessivo?

ELENCO TELEFONI CON INCARICO
R.S.D. "ROSSONANO"

INDIRIZZO : VIA DEI TOSCANI, N° 1 - 46100 - MANTOVA

e-mail : rsdrossonano@solcomantova.it

INFERMIERE IN TURNO : cell. 348/7686808
EDUCATORE IN TURNO : cell. 340/9375221 – 344/0136416 – 348/0018515

DIRETTORE RESPONSABILE DI STRUTTURA : DOTT. A SILLA DALL'OLIO
cell. 340/7519181 // e-mail : silla.dallolio@solcomantova.it

RESPONSABILE GESTIONALE : DOTT. LORENZO PRADELLA
cell. 340/7518309 // e-mail : lorenzo.pradella@solcomantova.it

DIRETTORE SANITARIO : DR. PASQUALE RIMOLA - cell. 338/8143840
e-mail : medico.rsdrossonano@solcomantova.it // rivizzu@yahoo.it

MEDICO DI STRUTTURA: DR. FRANCO LOTTI
cell. 348/7686808 // e-mail : medico.rsdrossonano@solcomantova.it

RESPONSABILE RISORSE UMANE : DOTT.A CHIARA MILANI
cell. 340/8198991 // e-mail : chiara.milani@solcomantova.it

COORDINATORE : DOTT. DAMIANO ARMIGLIATI
cell. 347/8287791 // e-mail damiano.armigliati@solcomantova.it

AMMINISTRAZIONE : SIG.RA CLAUDIA PECORILLI
cell. 345/0931408 // e-mail claudia.pecorilli@solcomantova.it

RAPPRESENTANTE LAVORATORI PER LA SICUREZZA (R.L.S.) :
SIG.RA MARA BORNOFFI

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (R.S.P.P.) :
DOTT.A ASSUNTA PUTIGNANO
cell. 340/8211215 // e-mail: assunta.putignano@solcomantova.it

COME RAGGIUNGERCI !!

DAL CENTRO DI MANTOVA :

- Stazione Ferroviaria, Cavalcavia : SP 420 per PARMA - SABBIONETA – VIADANA (Strada Sabbionetana)
- Bus urbano n° 9 Montanara - Mantova

DALL'USCITA AUTOSTRADALE MANTOVA NORD (A22)

- Per Mantova, Castello S. Giorgio, Stazione Ferroviaria, Cavalcavia : SP 420 per PARMA – SABBIONETA - VIADANA. (Strada Sabbionetana)

DALL'USCITA AUTOSTRADALE MANTOVA SUD (A22)

- Direzione per Mantova, proseguire per Cremona - Brescia, immettersi nel nuovo tratto di tangenziale, prendere la prima uscita per SABBIONETA - VIADANA fino a Montanara.

DA CREMONA - STATALE

A Curtatone a dx per Montanara (2 Km). Raggiunta la Statale a dx (50mt).

COORDINATE GPS

- 45°08'54.8 N // 10°44'56.9 E

