

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE



Casa Rosanna

CARTA dei SERVIZI

R.S.A. CASA ROSANNA
Via Garibaldi 6
46040 Monzambano (Mn)
Tel. 0376/850011



CSA

**COOPERATIVA
SERVIZI
ASSISTENZIALI**

STRUTTURE SANITARIE IN GESTIONE C.S.A.



Gentile Ospite,

Nel ringraziarLa per aver scelto l'R.S.A. Casa Rosanna, Le portiamo un cordiale benvenuto nella nostra Struttura dove Lei potrà godere in qualunque momento, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La presente Carta dei Servizi illustra il metodo di lavoro da noi adottato e rappresenta uno strumento agevole per consentirLe una chiara e precisa conoscenza di:

- a) Servizi disponibili presso la Residenza Sanitario Assistenziale;
- b) Diritti dell'Ospite;
- c) Standard di Qualità garantiti in Struttura.

La Carta dei Servizi, oltre a manifestare l'impegno di Casa Rosanna per promuovere e garantire la qualità del servizio, è altresì un'opportunità di recepimento delle esigenze degli Ospiti.

Attraverso la Carta dei Servizi, Casa Rosanna rende sempre più chiaro e comune il proprio messaggio e la propria attività a favore delle persone anziane.

Il Direttore
Carlo Cuoghi

Indice

Presentazione

Impegni e Programmi	07
Struttura Organizzativa	08
Informazioni Utili	09

Attività Istituzionali

Servizio Residenziale	13
R.S.A. Aperta	14

Accettazione e Prestazioni

Accettazione	17
Criteri di Ammissione	18
Ricoveri di Sollievo	19
Tipologia delle Prestazioni	19
Servizio Sanitario-Assistenziale.....	19
Riconoscimento Operatori	23
Giornata Tipo dell'Ospite	24

Altri Servizi e Informazioni Utili

Servizi Accessori	27
Dimissioni	32
L'Ospite e i suoi Diritti	33
Costo della Retta	35

Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità	37
Meccanismi di Tutela e Verifica	40
Figure Responsabili	42

Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana	45
B) Modulo per Segnalazione Reclami	50
C) Questionario di Soddisfazione	51
D) Regolamento della Struttura	54

Presentazione

Impegni e Programmi

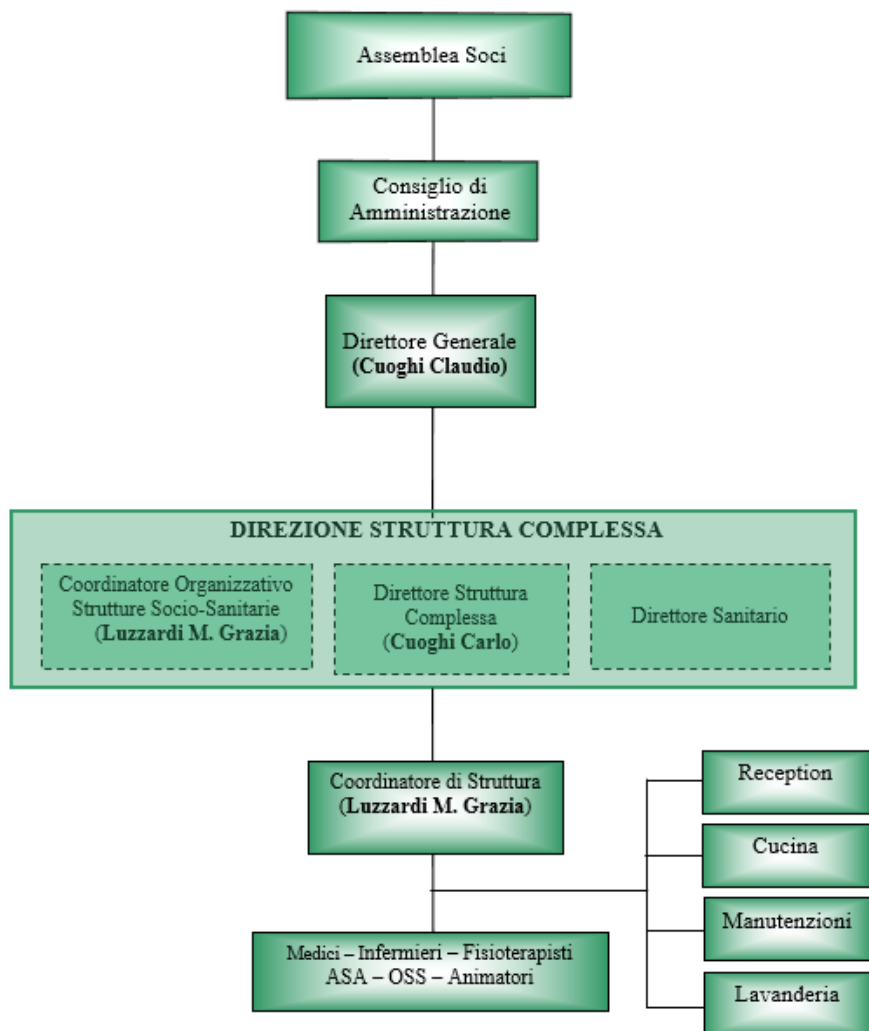
Con la Carta dei Servizi Casa Rosanna dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con gli Ospiti e i cittadini e come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il Cittadino-Ospite viene messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Obiettivo primario della Struttura è quello di creare e mantenere attività e servizi integrati, finalizzati agli scopi e alle strategie definite dal Consiglio di Amministrazione di C.S.A. – Cooperativa Servizi Assistenziali nel rispetto del **Codice Etico Aziendale**. In particolare, tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate con particolare attenzione ai bisogni specifici ed esclusivi degli Ospiti, utilizzando e perfezionando Piani Individualizzati mirati;
- fornire agli Ospiti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- dare informazioni chiare ed esaurienti agli Ospiti, ai familiari e ai cittadini sulla Struttura, sui servizi offerti, sul personale addetto e sugli standard di prestazione;
- garantire una formazione adeguata a tutto il personale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, sensibilizzando gli addetti sull'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale;
- promuovere la cultura della qualità totale tra i propri Soci erogatori dei servizi.

Struttura Organizzativa



Informazioni Utili

Chi desidera essere ospitato dalla Struttura o far ospitare un proprio parente, può recarsi previo appuntamento con il Direttore o un suo delegato, che gli consentirà di effettuare una visita guidata all'interno della Struttura per vedere di persona i servizi offerti, il personale e l'ambiente.

Per informazioni di qualsiasi genere in relazione a Casa Rosanna è possibile rivolgersi direttamente agli Uffici Amministrativi della Struttura dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30, in Via Garibaldi 6 a Monzambano (MN) tramite visita diretta o utilizzando i seguenti contatti:

TELEFONO: 0376/850011
FAX: 0376/850019
E-MAIL: casarosanna@csa-coop.it

Oppure, è possibile contattare gli Uffici della Sede di C.S.A.:

TELEFONO: 0376/285611
FAX : 0376/285619
E-MAIL: csacoop@csa-coop.it
SITO INTERNET: www.csa-coop.it





Da Mantova è possibile arrivare a Casa Rosanna percorrendo la strada statale Mantova-Brescia fino a Goito, svoltando quindi a destra in direzione Volta Mantovana.

Superata Volta Mantovana, si raggiunge Olfino, dopo il quale si svolta a destra in prossimità dell'indicazione di Monza Ambano.

Per chi percorre l'autostrada A4 "Serenissima" si consiglia di uscire a PESCHIERA DEL GARDA, e quindi di seguire l'indicazione per Ponti sul Mincio, passato il quale si raggiunge Monza Ambano.



Attività Istituzionali

Servizio Residenziale

Casa Rosanna, inaugurata nel mese di ottobre 2004, sorge sul Comune di Monzambano (MN). La Struttura nasce grazie al lascito testamentario della signora Rosanna Ferrari Lasagna, ed è gestita da C.S.A. - Cooperativa Servizi Assistenziali Coop. Sociale.

C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, impresa “non-profit”, è iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali di tipo “A” ed è costituita da oltre 800 soci lavoratori che operano a Mantova, Verona e rispettive provincie, nei settori Sociale, Assistenziale, Sanitario ed Educativo.

La Struttura offre 42 posti letto, 40 a contratto con Regione Lombardia e due posti letto sono a disposizione per i sollievi. È suddivisa in 2 nuclei dotati di 11 ampie stanze ciascuno ed è autorizzata al funzionamento per due posti letto dedicati a ricoveri di sollievo. Ogni stanza è arredata con 2 letti, 2 comodini, 2 armadi con doppio comparto stagionale, un tavolino, 2 poltroncine, ed è dotata di bagno.

Ogni singola stanza è dotata inoltre di una porta finestra con accesso al balcone con splendida vista dell’esterno, oppure di finestra con vista sull’interno del paese.

Ogni letto è elettrico e può essere regolato in altezza e su tre snodi; inoltre per migliorare le condizioni di degenza è dotato di materasso antidecubito in polimero ad alta flessibilità.

Ogni stanza è dotata di termostato per la regolazione della temperatura interna in base alle singole esigenze degli Ospiti, nonché di aria condizionata. L’aria forzata, fresca d’estate e tiepida d’inverno, permette un continuo ricambio evitando il rilascio di odori stagnanti.

In ogni stanza sono presenti il televisore, 2 prese telefoniche, un testaletto con gas medicali, campanelli di chiamata, illuminazione a soffitto e verso il basso per la lettura.

R.S.A. Aperta

La misura prevede interventi flessibili erogati dalla Struttura a sostegno della domiciliarità, per la durata massima di un anno e sulla base del Progetto Individuale. Possono usufruirne soggetti con invalidità al 100% ultra 75 anni e utenti con diagnosi di demenza.

La domanda viene inoltrata alla Struttura dall'interessato, dal coniuge o dal tutore/AdS. L'équipe della Struttura si impegna entro 5 giorni a valutare la richiesta di accesso e di conseguenza ad attivare la valutazione multidimensionale a domicilio.

Il Servizio (al domicilio) è completamente a carico di Regione Lombardia che riconosce a ciascun utente un voucher pari a massimo 4.000,00 € annui, attivandolo presso la Struttura Casa Rosanna.





Accettazione e Prestazioni

Accettazione

Per accedere al ricovero presso Casa Rosanna è necessario inoltrare domanda direttamente presso la reception della Struttura.

La domanda può essere trasmessa anche dal Medico Curante e dal Medico del Presidio ospedaliero rispettivamente per i soggetti a domicilio e per quelli ricoverati. La documentazione sanitaria presentata viene valutata dal Medico di Struttura che ne attesta i requisiti per l'ingresso come da protocollo interno

Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Quando l'Ospite entra a Casa Rosanna deve consegnare agli uffici dell'Amministrazione, per la compilazione della SCHEDA ANAGRAFICA:

- fotocopia carta d'identità e fotocopia del codice fiscale;
- copia del verbale di invalidità;
- certificato di residenza;
- dichiarazione di impegno al pagamento della retta;
- documento relativo alla riservatezza e tutela dei dati personali;
- versamento del deposito cauzionale;
- Contratto d'ingresso sottoscritto.

Per la compilazione della CARTELLA CLINICA:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- Scheda JCI compilata dal medico di base o della Struttura che dimette l'Ospite;
- esami diagnostici effettuati;
- vecchie cartelle cliniche;
- elenco farmaci di cui si sta facendo uso.

La documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta presso Casa Rosanna, vengono archiviate negli uffici Amministrativi per tutta la durata del soggiorno.

All'Ospite o ai suoi familiari all'atto dell'ingresso verrà consegnato il Contratto d'Ingresso da sottoscrivere e la Carta dei Servizi della Struttura.

Corredo

Al momento dell'ingresso a Casa Rosanna viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato il corredo che deve possedere (abiti e maglieria intima) e che dovrà essere contrassegnato con il suo numero di codice.



Criteri di Ammissione

Il criterio di ammissione è l'ordine cronologico di consegna della domanda di ingresso, ad eccezione dei residenti nel Comune di Monzambano per i quali la Struttura garantisce la priorità in lista d'attesa.

Ricoveri di sollievo

La Struttura mette a disposizione n. 2 posti letto per i Ricoveri di Sollievo.

I criteri di ammissione sono uguali a quelli definitivi.

Questa tipologia di servizio risponde ai bisogni di carattere temporaneo che prevedano la permanenza dell'Ospite con un progetto di assistenza individualizzato della durata massima di due/tre mesi (max 90 giorni) non rinnovabili né permutabili in ricoveri definitivi.

Lo scopo di questo servizio è di rispondere ai bisogni dell'Ospite e, nel contempo, dare sollievo alla famiglia.

Il costo della retta a carico della famiglia è di 79,10 euro al giorno IVA compresa.

Tipologia delle Prestazioni

A Casa Rosanna si persegue l'obiettivo di realizzare, per ogni Ospite, l'ottimale mantenimento di uno stato di benessere psicofisico.

Dopo la valutazione multidimensionale dell'Ospite, viene predisposto, da parte di un'Equipe di Operatori con specifiche professionalità, un programma di assistenza personalizzato, prendendo in considerazione tutti i suoi bisogni. Tale programma, con idonei strumenti e metodologie, è suscettibile di integrazione e variazione nel corso della degenza.

Servizio Sanitario-Assistenziale

Assistenza medica

Presso Casa Rosanna è presente un medico, che in base agli orari definiti dagli standard regionali soddisfa le esigenze della Residenza Sanitario Assistenziale. Egli durante il suo turno visita gli Ospiti, imposta le terapie necessarie, prescrive esami diagnostico-strumentali, in accordo con il medico di base dell'Ospite.

L'assistenza medica notturna è garantita da un professionista esterno.

Il Medico di Struttura fornisce i chiarimenti necessari sia al diretto interessato che ai suoi familiari, nel rispetto della riservatezza e tutela dei dati personali. Egli riceve i familiari degli Ospiti sia telefonicamente che di persona, secondo il calendario stabilito preventivamente con la Struttura.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica viene garantita dagli Infermieri, i quali provvedono alla stesura di un Piano Assistenziale, alla rilevazione dei parametri vitali di ogni Ospite, all'esecuzione di esami strumentali, alla somministrazione della terapia, secondo le disposizioni ricevute dal Direttore Sanitario, alle medicazioni e alla riattivazione della funzionalità dell'Ospite; sovrintendono all'attività degli operatori Socio-Sanitari. Il Coordinatore di Struttura (Infermiere Professionale) coordina gli infermieri e tutto il personale socio-assistenziale presente in Struttura. Casa Rosanna garantisce il servizio infermieristico per 15 ore al giorno, sette giorni su sette ed inoltre garantisce la reperibilità infermieristica notturna (dalle ore 21 alle ore 6.00).



Assistenza medica specialistica

Qualora l'Ospite manifesti l'esigenza di sottoporsi a visite specialistiche, si accorderà con la Direzione per richiedere all'ASL la visita specialistica domiciliare.

Se necessita di analisi particolari o ricoveri ospedalieri, il Personale di Casa Rosanna si rivolge agli Ospedali di Mantova, Castiglione delle Stiviere e Volta Mantovana, e provvede al trasferimento dell'Ospite presso tali Strutture con l'ausilio di apposito mezzo.

Nel caso in cui si debba utilizzare un'ambulanza, ci si avvale del servizio pubblico a ciò preposto. In caso di trasporti urgenti ci si avvale del servizio 118. Il servizio di trasporto e le visite specialistiche sono a carico dell'Utente.

Assistenza alla persona

Gli Operatori Socio-Assistenziali provvedono all'igiene personale di ogni Ospite a seconda delle sue necessità, alla mobilitazione ed all'allettamento quotidiano, alla distribuzione dei pasti ed inoltre collaborano con l'Infermiere alla loro riattivazione funzionale.

Bagno assistito

Ogni nucleo è provvisto di bagno assistito attrezzato con vasca a propulsione idraulica, secondo le più moderne tecnologie.

Per gli Ospiti più gravi è previsto il bagno assistito almeno una volta a settimana e, comunque, in caso di necessità

Animazione

Presso Casa Rosanna è attivo un servizio quotidiano di animazione, che comporta attività come la lettura di giornali, la manipolazione,

l'allestimento di feste di compleanno, la realizzazione di incontri che coinvolgono il mondo esterno, la visione di rappresentazioni teatrali e di spettacoli di intrattenimento, l'ascolto di musica, l'organizzazione di escursioni all'esterno.

L'obiettivo è di mantenere attivi negli ospiti il senso del tempo e dello spazio, nonché l'attaccamento alla vita. Scopo del servizio comunque è costituire uno stimolo positivo per la vita relazionale, affettiva e sociale degli Ospiti, con la finalità di ridare dignità, preservare funzionalità, stimolare e mantenere interessi, stimolare le loro capacità residue in modo che si possano ancora sentire utili, gratificati e valorizzati.

Le attività di animazione sono rivolte a tutti gli Ospiti ed ai loro familiari.



Servizio di Fisioterapia

Casa Rosanna offre agli Ospiti il servizio gratuito di fisioterapia con personale qualificato, in base alle prescrizioni del Direttore Sanitario, o del Medico Specialista provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti.

Riconoscimento Operatori

Gli operatori addetti all'assistenza indossano casacca azzurra e calzoncini bianchi. I Medici, gli Infermieri, gli Educatori Professionali ed i Fisioterapisti indossano il completo bianco.

Inoltre tutto il Personale operante a qualsiasi titolo presso la Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile all'Ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.



Giornata tipo dell'Ospite

Al mattino alle ore 6.00 inizia la giornata dell'Ospite. Gli Operatori Socio Assistenziali procedono all'igiene personale ed al cambio della biancheria, i Fisioterapisti mobilitano gli Ospiti al letto, gli infermieri somministrano la terapia, provvedono ad eventuali prelievi ematici ed alle medicazioni.

Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione con possibilità di scegliere se consumarla in stanza oppure in sala da pranzo. Chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e di fisioterapia attiva.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00.

Il menù propone due diversi primi e due secondi piatti, tre contorni, frutta, caffè, tra cui è possibile scegliere. La domenica ed i festivi è previsto il dolce.

Agli Ospiti non autosufficienti è consentita l'assistenza al pasto da parte di volontari e/o familiari.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenersi negli spazi comuni per letture, incontri, ecc..

È possibile inoltre usufruire di apposite salette dotate di televisore, per la visione collettiva.

Nel frattempo viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio degli effetti personali e dei pannoloni per gli incontinenti, la distribuzione di bevande per i non autosufficienti.

Nelle ore pomeridiane, a partire dalle ore 14.00, proseguono anche le attività di fisioterapia e animazione.

È prevista inoltre l'assistenza religiosa, per chi desidera usufruirne, che comprende la recita della S. Messa e del S. Rosario.

La distribuzione della cena, sempre con menù a scelta, avviene alle ore 18.00.

Prima della cena gli infermieri provvedono alla distribuzione della terapia serale.

Al termine del pasto gli operatori dispongono gli Ospiti per la notte.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono assistiti dal personale ausiliario di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza.



Altri Servizi e Informazioni

Servizi Accessori

Servizio Alberghiero

Il servizio mensa garantisce la distribuzione quotidiana degli alimenti che vengono preparati presso un centro cottura.

Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei nuclei al momento dei pasti, di mantenerli e di conservarli alle giuste temperature (tutta la catena di distribuzione è garantita dalle norme HACCP). Il menù prevede la possibilità di scelta tra due primi, due secondi, tre contorni, frutta e caffè ad ogni pasto, compatibilmente con la dieta personalizzata che ogni Ospite segue.

Sono previsti due menù: uno invernale ed uno per la stagione estiva. Ogni menù ruota su quattro settimane, a turno.

Il servizio mensa prevede la somministrazione di:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00;
- distribuzione di bevande calde (the, camomilla, ecc) e fredde (acqua, succo di frutta, the, ecc), biscotti, yogurt , brioches alle ore 10.00 e alle ore 16.00.

La somministrazione dei pasti agli Ospiti meno gravi viene effettuata nelle due luminose sale da pranzo posizionate presso i nuclei.

Per gli Ospiti allettati, per quelli impossibilitati a raggiungere la sala da pranzo, o per quelli che lo desiderano, tale servizio viene svolto nella loro stanza.

Menù

Presso Casa Rosanna sono presenti menù programmati che vengono variati sulla base delle forniture stagionali, cercando di:

- mantenere il rispetto della “storia” alimentare;

- mantenere il ricordo dei sapori e il gusto dell'Ospite;
- festeggiare determinate ricorrenze;
- rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli Ospiti;
- garantire la salubrità degli alimenti somministrati applicando procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP, che permette di individuare ed eliminare immediatamente i rischi e di controllare i punti critici durante la preparazione delle pietanze.

Casa Rosanna si impegna ad offrire giornalmente una scelta di menù che comprende:

Colazione

Latte parzialmente scremato, caffè, caffè d'orzo, the, marmellata, miele, burro, fette biscottate, biscotti.

Pranzo e cena

Pane – Acqua – Vino

Possibilità di scelta tra:

- due primi,
- due secondi,
- tre contorni (2 cotti, 1 crudo),
- frutta di stagione (cotta e/o cruda),
- caffè,
- dolce (domenica, giorni festivi, ricorrenze e compleanni).

Nella pagina seguente proponiamo un esempio di menù:

Per gli Ospiti che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, viene fornito un menù personalizzato. Il menù viene concordato con un consulente dietista, interpellato periodicamente o in caso di particolari esigenze nutrizionali.

	LUNEDÌ'	MARTEDÌ'	MERCOLEDÌ'	GIOVEDÌ'	VENERDÌ'	SABATO	DOMENICA
	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Primo 1	Insalata di riso	Celentani funghi e prosciutto cotto	Mezze maniche al ragù	Fusilli pomodoro fresco e olive verdi	Spaghetti alle vongole	Risotto alla mantovana	Lasagne alla bolognese
Primo 2	Minestrina in brodo di carne	Minestrina in brodo di verdura	Minestrina in brodo di carne	Minestrone con crostini	Minestrina in brodo di carne	Minestrina in brodo di verdure	Filini in brodo
Piatto unico	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata
Secondo 1	Vitello alla pantelleria	Spezzatino di manzo al vino bianco	Platessa al saor	Bresaola con grana	Pesce in salsa	Coniglio in salsa	Roast-beef
Secondo 2	Peperoni, zucchine, pomodori ripieni	Caprese	Bollito in salsa verde	Cotoletta di pollo al forno	Frittata con la cipolla	Tonno e cipolle	Lonza ai ferri
Contorno 1	Fagiolini	Zucchine trifolate	Erbette saltate	Patate lesse	Carote saltate al prezzemolo	Peperoni in agrodolce	Spinaci al burro
Contorno 2	Patate lesse	Purè	Patate lesse	Peperonata	Purè	Patate lesse	Purè
Contorno 3	Insalata in foglia	Pomodori	Cappuccio Julienne	Cetrioli	Insalata verde	Pomodori	Insalata verde
Frutta	Frutta cruda di stagione + frull.	Frutta cruda di stagione + frullata	Frutta cruda di stagione + frullata	Frutta cruda di stagione + frullata	Frutta cruda di stagione + frullata	Frutta cruda di stagione + frullata	Frutta cruda di stagione + frullata
Altro	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Torta di mele dello chef
	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Primo 1	Passato di verdura con pasta	Minestrina in brodo di carne	Riso sedano e patate in brodo	Tagliatelle in brodo	Zuppa di legumi	Quadrucchi in brodo	Crema di verdure
Primo 2	Pasta con zucchine	Riso pescato con verdure	Pasta al pomodoro e basilico	Riso allo zafferano	Pasta prezzemolo, olio e limone	Pasta al pesto verde	Riso con gamberetti
Piatto unico	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata	Carne trita + verdura cotta tritata
Secondo 1	Nasello limone e prezzemolo	Insalata Gonzaga	Prosciutto e melone	Scaloppine di maiale al marsala	Pollo arrosto	Hamburger alla pizzaioia	Insalata fredda di pollo
Secondo 2	Pollo ai ferri	Uova sode con maionese	Polpette al forno	Crescenza e Prosciutto cotto	Polenta pasticciata	Grana e mostarda	Prosciutto crudo
Contorno 1	Biete all'olio	Patate lesse	Finocchio gratinato	Cipolle e rape al vapore	Patate al forno	Zucchine trifolate	Carote gratinate
Contorno 2	Purè	Insalata verde	Insalata verde	Patate lesse		Patate lesse	Purè
Contorno 3	Carote Julienne		Purè	Radicchio Julienne	Insalata mista	Insalata mista	Misticanza
Frutta	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione	Frutta cotta e cruda di stagione
Altro	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè	Caffè

Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e stireria di Casa Rosanna è garantito a tutti gli Ospiti con costo relativo già compreso nella retta di degenza.

Gli Ospiti in ogni momento possono consegnare la biancheria e gli indumenti sporchi per il lavaggio.

Gli indumenti e la biancheria, dopo essere stati lavati e stirati, se necessario vengono rammendati e consegnati agli Ospiti nelle loro stanze entro le 48 ore successive alla consegna. L'eventuale lavaggio a secco di capi delicati è demandato ad una apposita lavanderia esterna, il cui relativo onere è a carico dell'Ospite.

Al momento della conferma dell'ingresso viene consegnato all'Ospite il modulo su cui è riportato l'elenco dei capi di vestiario necessari (corredo d'ingresso) che devono già essere etichettati con il numero attribuito. In caso di mancata etichettatura sarà la Struttura a provvedere alla stessa addebitando il servizio nella prima fattura.

Assistenza spirituale

Il servizio religioso cattolico presso Casa Rosanna è offerto e gestito dalla Parrocchia di Monzambano. Le attività avvengono nella cappella situata al piano interrato.

La cappella di Casa Rosanna rimane sempre aperta e gli Ospiti possono accedervi in ogni momento. Un sacerdote è presente giornalmente presso la Struttura e si rende disponibile per gli Ospiti che lo richiedono.

L'attività religiosa è aperta anche alla popolazione del Paese e si manifesta come segue:

- distribuzione dei sacramenti: eucarestia, confessione, estrema unzione;
- celebrazione della Santa Messa;
- recita del Santo Rosario.

Servizi estetici di Parrucchiere, Barbiere, Estetista

Presso Casa Rosanna, in apposito locale, sono predisposti servizi di cure esteti-

che a pagamento da parte dell'Ospite.

Il servizio di parrucchiere è a disposizione degli Ospiti una volta la settimana.

Pulizie

La pulizia di armadietti, letti, comodini, testaletto, servizi e aree comuni viene effettuata ogni giorno, e comunque al bisogno, da apposito personale sempre presente in Struttura. A rotazione vengono predisposte le pulizie a fondo di vetri, bagni, pavimenti, corpi luminescenti, tende, griglie radianti.

Servizi vari

Casa Rosanna dispone di ulteriori servizi:

Televisore

Presso ognuno dei due soggiorni si trova una zona Televisione utilizzabile gratuitamente da tutti gli Ospiti. Inoltre ciascuno può usufruire del televisore presente nella propria camera.

Telefono

Casa Rosanna offre a pagamento il servizio di telefono in stanza per chiunque ne faccia richiesta. Gli Ospiti in possesso di un telefono cellulare possono utilizzarlo in ogni momento. Inoltre possono ricevere telefonate dall'esterno, e il personale addetto provvederà a trasferirgli la chiamata.

Deposito valori

In Direzione è a disposizione una Cassetta di sicurezza per il deposito di oggetti di valore e contanti. Casa Rosanna non risponde dei valori ivi non custoditi.

Riviste e giornali

Casa Rosanna mette gratuitamente a disposizione degli Ospiti un quotidiano locale. Qualora lo desiderino, gli Ospiti possono richiedere di farsi acquistare giornali o riviste, a loro carico.

Assistenza burocratica

Casa Rosanna offre ai propri Ospiti un servizio di gestione di tutte le pratiche burocratiche necessarie ai familiari, quali certificati, dichiarazioni, assistenza per la riscossione della pensione, accompagnamento, ecc.

Assistenza Post Mortem

La R.S.A. dispone di una propria Camera ardente in cui vengono custodite le salme degli Ospiti defunti fino al funerale. Le visite alla salma sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Dimissioni

La data di dimissione dell'Ospite viene stabilita con un anticipo di almeno 10 giorni ed in accordo con i familiari. Per la data di dimissione il Direttore Sanitario redige la lettera di dimissione dell'Ospite. La stanza viene liberata al mattino e in un angolo della stanza vengono preparati i bagagli contenenti tutto il corredo dell'Ospite, opportunamente lavato e stirato. Al momento dell'uscita l'Ospite viene salutato nei termini e nei modi specificati nel Piano di Lavoro del personale (saluto dell'Operatore in turno, dell'Infermiere, ecc.). In caso di dimissione dell'Ospite per ritorno a casa o per trasferimento ad altra Struttura la Direzione deve essere avvertita con un preavviso di almeno 10 giorni. Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenere una somma pari al numero di giorni necessario ad occupare il posto letto. L'ultimo giorno di permanenza viene conteggiato nel caso in cui l'Ospite venga dimesso dopo le ore 12.00. In caso di dimissione per decesso fa fede la data di morte constatata dal medico. Copia della documentazione socio-sanitaria viene rilasciata dalla Struttura su richiesta scritta entro 30 giorni da parte dell'interessato. Il costo unitario della documentazione è pari ai costi dei materiali usati.



L'Ospite e i suoi Diritti

L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni esaurienti riguardanti il suo stato di salute o i servizi offerti da Casa Rosanna. Il personale della Struttura può essere facilmente riconoscibile, in quanto durante il servizio indossa abbigliamento differenziato in base alla mansione. Ogni Operatore espone il cartellino di riconoscimento con foto, nome e mansione.

La segnaletica

E' facile raggiungere ogni zona di Casa Rosanna grazie alla segnaletica presente sia all'interno che all'esterno. L'Ospite inoltre può agevolmente raggiungere il proprio nucleo, in quanto contrassegnato da un colore identificativo.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti vengono sensibilizzati al fine di evitare i rumori molesti e dovuti ad esempio a radio, televisione e telefoni cellulari. Per favorire il riposo notturno è previsto il silenzio dalle ore 22.00 alle 6.00.

Il fumo

Il fumo rappresenta un'abitudine di vita dannosa comunque a tutti, anche a chi è costretto, suo malgrado, a respirare il fumo altrui.

Gli Ospiti e gli Operatori sono quindi invitati a rispettare le indicazioni cliniche di astensione dal fumo, che possono assumere per alcune patologie valore di specifica prescrizione sanitaria.

È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.

Spostamenti

Durante la permanenza in Struttura agli Ospiti è concessa la possibilità di mantenere le proprie abitudini, compatibilmente con le esigenze della Residenza Sanitario Assistenziale.

Chi decida di allontanarsi da Casa Rosanna per un certo periodo, deve avvertire l'Amministrazione, compilando una dichiarazione che sollevi CSA da ogni responsabilità per il periodo di assenza. Gli Ospiti possono allontanarsi solo se accompagnati da un familiare, da un assistente sociale o da un operatore della Struttura. Sarà cura del personale di Casa Rosanna favorire i loro spostamenti.

Visite di parenti e amici

L'Ospite, durante la permanenza presso Casa Rosanna, può ricevere visite da parte di parenti, conoscenti ed amici tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00. È necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e assistenziali, e non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri Ospiti. I visitatori devono rivolgersi alla Reception, dichiarare la propria identità e chiedere dell'Ospite. L'addetto indicherà il luogo in cui si trova l'Ospite e dove si devono recare per la visita.

Durante la mattinata, per non interferire con le attività medico assistenziali, di fisioterapia, di animazione, e con le attività di sanificazione, i visitatori possono essere ricevuti nei locali destinati alle visite, posizionati sia all'ingresso dei nuclei, sia presso la saletta d'attesa al primo piano.

Qualora le visite avvengano nel pomeriggio, i parenti, conoscenti ed amici possono accedere al soggiorno, alla sala hobby, alla cappella, ed anche alla stanza da letto del proprio caro.

In quest'ultimo caso, in considerazione che le stanze sono da due letti, si raccomanda un atteggiamento di discrezione e di rispetto massimo nei confronti dell'altro Ospite eventualmente presente nella stanza.

I parenti che desiderino pranzare con il proprio caro, possono farlo nei locali comuni, previa segnalazione e pagamento del pasto alla reception.

L'accesso alle sale da pranzo durante i pasti è esclusivamente riservato a coloro che, previa autorizzazione, aiutino nell'assunzione del pasto il proprio caro.

Restano tassativamente vietati ai visitatori tutti i locali sopra non menzionati, quali: cucina, cucinetta, lavanderia, guardiola, ambulatori, locali tecnologici, spogliatoi del personale, magazzini, deposito farmaci, palestra.

Costo della retta

Il costo della retta a carico dell'Ospite è pari a **61,00 Euro IVA compresa**. La retta è riferita ad un posto che comprende ogni costo di assistenza alberghiera e sanitaria.

Il costo del posto letto di sollievo è pari a **80,00 Euro IVA compresa**.

Sono esclusi i costi di lavanderia per i capi particolari (pellicce, pellami, ecc.), i costi telefonici, il costo del parrucchiere, barbiere e servizi estetici (servizi in più rispetto a quelli minimi che sono invece compresi), eventuali visite specialistiche private ed i trasporti con ambulanza.

La Struttura ogni anno rilascia entro i termini previsti per legge apposita dichiarazione inerente le detrazioni fiscali.



Qualità e Responsabilità

Standard di Qualità

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana e al bisogno	N° di Ospiti ai quali sono garantite le igieni quotidiane/totale	Verifica delle consegne ASA e del PAI
Tutti gli Ospiti sono alzati tutte le mattine salvo prescrizione medica	N° di Ospiti alzati quotidianamente/n° tot	Verifica delle consegne ASA ed del Piano di Lavoro
Agli Ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Valutazione schede specifiche
Tutti gli Ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun Ospite	Report specifico
A tutti gli Ospiti è garantita assistenza personalizzata	N° di PAI scritti/N° totale degli Ospiti	Frequenza aggiornamento PAI Verballi di Equipe
A tutti gli Ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di Ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione/n° tot.	Verifica protocollo assistenziale
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei Nuclei e nell'apposito salone totale	N° Ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° totale	Report specifico
Integrità della cute, prevenzione ulcere da decubito	N° di Ospiti con lesioni 3° e 4° grado/Tot. Ospiti	Fascicolo socio-sanitario, Consegne

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
A tutti gli Ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	<u>N° di visite programmate</u> Tot Ospiti <u>N° di visite specialistiche</u> Tot Ospiti <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot Ospiti	Verifica del fascicolo sanitario
Integrità della cute, prevenzione ulcere da decubito	N° di Ospiti con lesioni 3° e 4° grado/Tot. Ospiti	Fascicolo socio-sanitario Consegne

AREA: SERVIZI ALLA PERSONA		
STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Tutti gli Ospiti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere a pagamento	Ospiti che fruiscono del servizio/tot Ospiti	Report specifico
Tutti gli Ospiti, al bisogno, possono usufruire di prestazioni di podologia	Ospiti che fruiscono del servizio /Tot. Ospiti	Report specifico
La RSA è attenta ai gusti dagli Ospiti e propone menù che permettono la scelta mantenendo vive tradizioni ed abitudini.	Schede di scelta menù giornaliero Scheda di valutazione quotidiana	Report specifico Schede di segnalazioni e reclami Verbali delle riunioni interdisciplinari

AREA SODDISFAZIONE UTENZA

STANDARD	INDICATORI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di gradimento dei servizi	RIS : Indice di Risposta Questionari resi compilati/Questionari Distribuiti CSI : Customer Satisfaction Index— Media dei voti dei questionari	Questionari compilati e restituiti Elaborazione dei dati raccolti
Gli Ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	N° reclami N° utenti	Reclami presentati



Meccanismi di Tutela e Verifica

Casa Rosanna intende assicurare la tutela del proprio Ospite rispetto agli atti o componenti dei propri soci lavoratori, che violino i principi sui quali si basa la presente Carta o comunque neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni.

Reclami

Il reclamo è una forma di garanzia per gli Ospiti, ma costituisce anche un contributo importante che Casa Rosanna intende utilizzare per migliorare il servizio. La R.S.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dei propri Ospiti, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque abbiano leso la sua dignità (principi di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994).

Reclamo scritto

I reclami scritti possono essere presentati presso la Reception della Struttura che:

- riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami, in forma scritta su apposito modulo, presentati dai singoli Ospiti, dai familiari o da associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano;
- Provvede a dare una risposta in un massimo di 8 giorni;
- Dopo una verifica approfondita ed un confronto con le parti interessate, adotta idonee iniziative per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Reclamo verbale

L'Ospite può presentare reclamo verbale alle figure presenti in Struttura, le quali provvedono a formalizzarlo su apposito modulo e consegnarlo alla reception, seguendo poi l'iter indicato per i reclami scritti.

Indagini sulla Soddisfazione degli Ospiti e Verifica degli impegni

Casa Rosanna garantisce, infine, la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, promuovendo, attraverso i propri servizi, con il coordinamento dell'Ufficio Amministrativo, la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio. Attraverso tali indagini, Casa Rosanna è in grado di verificare gli obiettivi di qualità e gli impegni indicati nella Carta dei Servizi. Modalità di diffusione dei questionari:

- i questionari vengono somministrati dalle impiegate della receptionist ai parenti e agli Ospiti a fine anno (novembre/dicembre);

- una volta compilati vengono raccolti in un'urna chiusa (tempistica di circa 30 giorni);
- vengono ritirati dal Resp. Qualità per l'analisi (circa 30 giorni);
- la relazione viene pubblicata sul giornalino CSA NEWS e una copia del giornalino viene consegnata ai parenti e agli Ospiti.

Inoltre, sarà assicurata una costante sorveglianza sulla Carta dei Servizi, al fine di mantenere questo documento costantemente aggiornato.

Modello Organizzativo - Codice Etico - Risk Management

A partire dal 1° Gennaio 2010, C.S.A. ha deciso di dotarsi di un Codice Etico Comportamentale per favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata, impegnandosi nella diffusione e nel controllo sull'applicazione dei valori espressamente individuati e dichiarati.

Rispetto della privacy

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, Casa Rosanna tratta le informazioni personali conformemente al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679 come indicato nell'Informativa esposta in bacheca all'ingresso.

Sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze

C.S.A. ha predisposto il Documento di Valutazione dei Rischi, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, che riporta l'analisi dei rischi e le conseguenti misure di prevenzione e protezione, delle mansioni assegnate ai lavoratori fornendo i mezzi, gli strumenti e le informazioni adeguati a tutelare la loro salute e sicurezza durante l'attività e sulle cui basi viene poi effettuata la formazione/informazione, predisponendo periodicamente corsi, ad esempio, sul rischio Movimentazione Manuale dei Carichi e dei Pazienti, sul Rischio Biologico e molti altri. Dal punto di vista operativo, quindi, C.S.A. è in grado di fornire personale altamente specializzato ed introdotto sul luogo di lavoro solo dopo aver ricevuto adeguata preparazione/formazione, oltre che dal punto di vista professionale, anche da quello della sicurezza del lavoro, con evidenti riflessi, quindi, sulla tutela dell'Ospite. Tale attenzione formativa si ripercuote anche nella gestione delle eventuali emergenze: infatti è sempre presente un congruo numero di lavoratori che, avendo frequentato un corso di Prevenzione Incendi ed un corso di Primo Soccorso, sono in grado di gestire

rapidamente le situazioni critiche per un tempestivo intervento, effettuato secondo le procedure contenute nel Piano di Emergenza e redatto da C.S.A. per ogni Unità Operativa.

Certificazioni

Casa Rosanna e C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, sono certificate secondo la Norma **UNI EN ISO 9001:2015** che garantisce la corretta gestione delle attività nonché secondo la Norma **SA 8000** a garanzia del Comportamento Etico e Sociale adottato nei confronti dei Soci Lavoratori e di tutti gli Stakeholders.

Rating di Legalità

C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali, da sempre ispirata a principi di comportamento etico e di corretta gestione nel rispetto della legalità, ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato – A.G.C.M. nell'adunanza del 12/01/2021 l'attribuzione del Rating di Legalità con il punteggio di 2 stelle. Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

Per ottenere questo riconoscimento la Cooperativa si è sottoposta ad una procedura di valutazione che ha tenuto conto delle documentazioni che attestano l'adeguamento alle leggi in materia di benessere dei lavoratori, la trasparenza a livello fiscale e contributivo, ed altri aspetti riguardanti la buona governance aziendale nel suo complesso oltre che il principio cardine del rispetto della legalità.

Figure Responsabili

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO

COORDINATORE ORGANIZZATIVO





Allegati

A) Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istruzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze socio-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la

giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita;
- il principio “di solidarietà”, enunciato dall’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà, politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libertà partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio di salute, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è comunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini al nostro ordinamento

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

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impiegandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

La Persona ha il diritto di:	La Società e le Istituzioni hanno il dovere di:
Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Vivere con chi desidera.	Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Operare perchè, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadini riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che implicano la responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che la larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

B) Modulo Segnalazione Reclami

SEGNALAZIONE DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Del Sig./Sig.ra _____

abitante a _____ Tel. _____

☐

OSPITE

☐

FAMILIARE

Nucleo in cui è ricoverato _____

Oggetto della segnalazione _____

DATA _____ FIRMA _____

C) Questionario di Soddisfazione

La soddisfazione da parte degli ospiti è un valore a cui la Cooperativa Servizi Assistenziali tiene particolarmente ed è per questo che viene sottoposto il seguente questionario; è molto semplice da compilare ed il punteggio va da 1, voto negativo, a 5, voto positivo.

Dopo averlo compilato, riconsegnalo alla reception. Grazie per la collaborazione!

DOMANDA	1	2	3	4	5
SPAZI E AMBIENTI					
Come valuta l'accoglienza in struttura?					
Facilità di accesso agli ambienti e ai locali					
Gradevolezza degli spazi e degli ambienti					
Pulizia e igiene degli ambienti					
Presenza di spazi collettivi in cui poter svolgere comodamente le diverse attività e in cui poter socializzare					
PERSONALE					
Disponibilità e competenza del personale medico					
Disponibilità e competenza del personale infermieristico					
Disponibilità e competenza del personale assistenziale					
Disponibilità e competenza del personale riabilitativo					
Cortesie e capacità di ascolto da parte del personale					
Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni					
SERVIZI					
Attività di animazione					
Servizio pasti (qualità, quantità e varietà del menu)					
Servizio di assistenza spirituale e religiosa					
Servizio lavanderia					
Servizio parrucchiera					
Riservatezza e rispetto della privacy					

Questionario per il Familiare

Il suo familiare è contento del servizio di ristorazione offerto dalla struttura?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Ritiene che la struttura sia ordinata e pulita?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Ritiene che il familiare possa stare tranquillo?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

SUGGERIMENTI



D) Regolamento della Struttura

- ART: 1** La Struttura ospita persone anziane, desiderose di soggiornare in un complesso sociale sereno e confortevole.
La Direzione è l'organo responsabile della corretta gestione della Struttura. La Direzione è costituita dal Direttore, dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore Organizzativo.
- ART: 2** L'accoglimento dell'Ospite presso la R.S.A. è disposto esclusivamente dalla Direzione. Il Richiedente, per essere ospitato, deve presentarsi di persona o tramite un parente presso la Direzione della Struttura al fine di prendere visione della normativa di accesso in vigore al momento della domanda.
Nella scheda personale deve indicare i dati anagrafici ed almeno due indirizzi di parenti o persone ai quali la Direzione potrà rivolgersi per ogni eventuale necessità.
L'Ospite si impegna inoltre a produrre all'atto dell'ingresso tutta la documentazione amministrativa e medica richiesta, nonché a dotarsi di corredo personale, che per numero e tipo di capi sia almeno pari a quello richiesto.
- ART: 3** Ogni nuovo accoglimento si intende sempre effettuato in via di esperimento con facoltà della Direzione di dimettere l'accolto qualora questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere adeguatamente assistito nella R.S.A.
- ART: 4** La domanda di accoglimento deve essere presentata unitamente ad un documento di riconoscimento, al codice fiscale, alla tessera sanitaria originale, ad eventuali tessere comprovanti esenzioni, a copia del verbale attestante un'invalidità riconosciuta, a documentazione medica recente che attesti le reali condizioni psico fisiche dell'Ospite, ed ad un deposito cauzionale pari ad una mensilità.
- ART: 5** Al momento dell'ingresso è necessario presentare il corredo che si intende depositare presso la R.S.A. Su ogni capo devono essere applli-

cate apposite etichette in stoffa, recanti l'iniziale del nome, il cognome per intero del ricoverando, ed un numero di codice preventivamente comunicato dalla Struttura.

Qualora i familiari non siano in grado di procedere all'etichettatura dei capi, la struttura provvederà a tale compito, comunicando il costo dell'operazione.

Il familiare si impegna inoltre a rispettare la procedura della Struttura di presa in carico del corredo. La Direzione non risponde dello smarrimento o di eventuali danni causati a capi non etichettati.

ART: 6 Dal momento dell'ingresso nella Struttura l'Ospite si pone sotto la responsabilità medica del Personale della Struttura. Eventuali modifiche delle terapie mediche sono effettuate in funzione dell'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. L'eventuale dissenso dall'iter clinico deve essere attestato da dichiarazione scritta dell'Ospite, o, se incapace di intendere e volere, da un tutore legale.

ART: 7 La retta è comprensiva del servizio di assistenza alla persona, di assistenza medica ed infermieristica, di fisioterapia riabilitativa e di animazione secondo gli standard regionali di qualità. La retta comprende inoltre il vitto, l'alloggio, il lavaggio dell'abbigliamento dell'Ospite con esclusione dei capi speciali.

ART: 8 La retta non comprende le spese di trasferimento riguardanti l'ingresso presso la Struttura del ricoverando o il dimissionamento del ricoverato, le spese di trasferimento dalla R.S.A. a struttura ospedaliera per motivi di ordine sanitario che non abbiano le modalità dell'urgenza, le spese per analisi ed esami di specialistica diagnostica.
La retta non comprende inoltre extra quali il servizio di parrucchiere uomo-donna, il telefono in camera, alcuni tipi di lavaggio dei capi (es. lavaggio a secco), l'utilizzo della camera ardente.

- ART: 9** A richiesta la Direzione può prendersi in carico valori od oggetti personali dell'Ospite, di cui risponde direttamente.
La Direzione non risponde altresì del danneggiamento o dello smarrimento dei beni od oggetti personali dell'Ospite dallo stesso custoditi o non consegnati.
La Direzione non risponde inoltre del danneggiamento o dello smarrimento di qualsiasi oggetto, capo o bene dell'Ospite, verificatosi all'esterno alla struttura o durante un trasferimento ad altro luogo.
- ART: 10** In caso di malattia acuta l'Ospite viene trasferito in ospedale; da quel momento la Direzione della Struttura declina ogni responsabilità di assistenza medica, sanitaria, ed assistenziale. Su richiesta della famiglia, Casa Rosanna può organizzare il servizio di assistenza e di accompagnamento da e per l'ospedale. Il costo dell'accompagnatore sarà fatturato a parte.
- ART: 11** L'Ospite gode della massima libertà, può entrare, uscire e ricevere visite conformemente agli orari stabiliti dalla Direzione e senza compromettere la quiete degli altri Ospiti.
- ART: 12** L'Ospite ha facoltà di uscire per più giorni dalla struttura, purché autorizzato dalla Direzione e, se non capace di intendere e volere, da un proprio referente.
L'assenza dell'Ospite dalla R.S.A. per ricovero ospedaliero determina una riduzione sulla tariffa giornaliera pari a EUR 5,00 + iva 4%. In caso d'assenza per ricovero ospedaliero il posto letto verrà garantito per i primi 10 giorni di assenza, e per un massimo di 20 giorni di assenza all'anno; oltre tale periodo per il mantenimento del posto letto verrà chiesto ai familiari(o a chi ha assunto l'impegno di spesa) un contributo variabile tra i 29 ed i 49 euro al giorno, a seconda della condizione clinica dell'ospite. Vale inoltre quanto espresso nel contratto d'ingresso.
Durante l'assenza dalla Struttura l'Ospite (o il referente) ha facoltà di chiedere e concordare la propria dimissione con la Direzione: in tal caso la dimissione si intende valida dal momento in cui il posto letto viene liberato; vale comunque quanto esplicitato all'articolo 13 del

presente regolamento. Qualora l'Ospite, una volta dimesso, voglia rientrare in struttura, dovrà ripetere l'iter di inserimento descritto nel presente regolamento.

ART: 13 In caso di dimissione dell'Ospite per ritorno a casa o per trasferimento ad altra Struttura la Direzione deve essere avvertita con un preavviso di almeno 10 giorni.

Qualora questo non si verifichi, la Direzione si riserva di trattenere una somma pari fino ad un massimo di 10 giorni di retta. L'ultimo giorno di permanenza viene conteggiato nel caso in cui

l'Ospite venga dimesso dopo le ore 12.00.

In caso di dimissione per decesso fa fede la data di morte constatata dal medico.



ART: 14 Il pagamento della retta è effettuato posticipatamente entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello cui la fattura fa riferimento.

ART: 15 La violazione di uno o più articoli al presente regolamento autorizza la Direzione ad applicare sanzioni pecuniarie o coercitive di vario genere, incluso la dimissione indotta dell'Ospite.



C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali
Via Gelso, 8 - MANTOVA
Tel. 0376 285611 FAX 0376 285619
E-mail: csacoop@csa-coop.it
casarosanna@csa-coop.it
www.csa-coop.it



Organismo accreditato da Accredia



UNI EN ISO 9001:2015
SGQ Certificato n. 1449



UNI EN ISO 9001:2015
SA 8000:2014
CERTIFICATA