



Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo Edos
Ing. Carlo Iuculano*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO EDOS.....	3
OBIETTIVI E FINALITA'	3
PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
SERVIZI OFFERTI.....	7
SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI	7
SERVIZI SOCIO-SANITARI.....	9
L'INFORMAZIONE.....	10
LE FIGURE PROFESSIONALI.....	10
I SERVIZI ASSOCIATI.....	11
SERVIZI AMMINISTRATIVI	12
SPAZI COMUNI.....	12
IMPEGNI E PROGRAMMI.....	15
ACCESSO DI VISITATORI.....	15
ASSISTENZA PRIVATA	15
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	16
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	16
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	16
ASPETTI ECONOMICI.....	18
SINTESI DELLE CONDIZIONI	22
CONCLUSIONI	23

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della *Casa di Riposo "Domus Pacis" con sede in Donnas (AO)*, il cui principale obiettivo è quello di far conoscere ad Ospiti e familiari autorizzati i propri diritti, illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura, definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni per consentire il confronto, raccogliere punti di vista ed osservazioni; è la prima esperienza di integrazione con il territorio.

La Carta dei Servizi è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994- principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.05.1995 – schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari.
- Legge 7.08.1990 n. 241 – nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della Sanità Linee guida n. 2/95 attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
- Deliberazione della Giunta regionale n. 265 in data 22/02/2013.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO EDOS

Il Gruppo Edos è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili; questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'Area Care si sviluppa attraverso la gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) localizzate in Valle D'Aosta, Lombardia, Piemonte, Abruzzo ed Emilia Romagna.

OBIETTIVI E FINALITA'

OBIETTIVI AZIENDALI

L'obiettivo primario di Edos è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite e implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

La Residenza si rivolge sia a persone anziane, disabili e adulti inabili, che presentano difficoltà nell'autonomia, tali da richiedere aiuto di terzi per il soddisfacimento delle loro necessità e dei loro bisogni, sia a persone totalmente dipendenti, per una vita dignitosa .

In particolare sono fruitori dei servizi socio assistenziali :

- Le persone autosufficienti affette da sindrome da solitudine;
- Le persone che necessitano di supporti terapeutici specifici;

- Le persone con sindrome d'Alzheimer;
- Le persone che necessitano di supporti assistenziali continui e professionali.

Ovvero quando si verifica:

- Impossibilità di gestione in famiglia;
- Necessità di convalescenza anche per brevi periodi e di emergenza;

Inoltre:

- Le persone con malattia d'Alzheimer, ricoverate nel nucleo protetto.

L'insieme delle prestazioni e le caratteristiche organizzative della Residenza rispondono allo scopo sociale di una accoglienza protetta sicura, fondata sulla migliore qualità dei servizi assistenziali/riabilitativi, al fine di garantire, anche in tarda età, la migliore qualità di vita possibile.

SOCIALIZZAZIONE, PREVENZIONE, SOSTEGNO RELAZIONALE E INTEGRAZIONE

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e promuove iniziative nel territorio.

L'Ospite, nel rispetto della sua personalità e delle sue abitudini, viene stimolato a partecipare alle attività ludico-ricreativo-motorie, proposte dalla casa, aventi come scopo la valorizzazione di tutte le sue capacità residue, sia in autonomia sia in collaborazione con gli altri Ospiti.

In particolare nel **Nucleo Alzheimer** vengono studiati interventi individuali, al fine di stimolare lo stato cognitivo per ottenere un riscontro socializzante e creativo. Alcune delle attività proposte hanno la finalità di distrarre l'Ospite da alcuni disturbi caratterizzanti la malattia, come wandering, affaccendamento, aggressività e agitazione psico-motoria, al fine di ottenere un miglioramento reale della qualità della vita percepita.

La Residenza è sempre aperta alle visite di parenti, amici e volontari che, con la loro presenza, rendono il clima familiare, evitando all'Ospite la sensazione di abbandono.

L'Ospite, con le sue esigenze ed il suo bagaglio, rappresenta sempre la figura centrale dell'azione assistenziale.

CODICE ETICO

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

LAVORO DI RETE

- Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici)
- Rapporti con i familiari autorizzati
- Rapporti con il medico di base

SUPPORTO ALL'ANZIANO E AI FAMILIARI PER SITUAZIONI DI DEPRESSIONE, DISAGIO

- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione
- Programma delle attività di supporto psicologico a favore di personale e utenti.
- Attività di animazione svolta da un educatore/animatore Professionale

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza** dei diritti degli utenti, intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio.
- **Imparzialità** intesa nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".
- **Continuità** nel garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte di Vivere ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.
- La Residenza funziona permanentemente 24 ore su 24.
- **Partecipazione** intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L.241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio e personalizzazione nella stesura dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio e La Residenza.
- **Valorizzazione della capacità** Le diverse figure professionali che operano nella Residenza hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente. L'Ospite è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.
- **Innovazione** L'impegno della Residenza è quello di essere attento a investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità della vita.
- **Efficacia ed efficienza del servizio** intesi nel senso di un costante impegno da parte della Residenza ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi di salute.

DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI UTENTI

La Residenza si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio dei diritti della persona e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria.** Ogni Ospite, il proprio legale rappresentante o il familiare autorizzato ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla protezione.** La Residenza ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni Ospite che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- **Diritto alla certezza.** Ogni Ospite ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- **Diritto alla fiducia.** Ogni Ospite ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **Diritto alla qualità.** Ogni Ospite ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.
- **Diritto alla differenza.** Ogni Ospite ha il diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dell'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **Diritto alla normalità.** Ogni Ospite ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione.** L'Ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- **Diritto al volontariato, all'assistenza dei soggetti non profit e alla partecipazione.** Ogni Ospite ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso, sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
- **Diritto alla privacy.** L'Ospite ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo "Domus Pacis" è situata sulla collina soleggiata di Donnas (AO) dietro la Chiesa St. Pietro in Vincoli e l'Oratorio comunale Giovanni Paolo.

La Struttura ha una capacità di **114 posti**, di cui **17 nel NUCLEO ALZHEIMER**. Dispone di ambienti confortevoli, senza barriere architettoniche, in camere a uno, due e/o tre letti con servizi singoli, bagni assistiti attrezzati, luminosi soggiorni, sale da pranzo, palestra di fisioterapia, sala di animazione e cappella. la Struttura è altresì autorizzata e accreditata (D.g.r. n. 1249 del 07/04/2003) all'esercizio di un reparto socio-sanitario destinato al monitoraggio, all'ottimizzazione della terapia e all'assistenza continuativa per soggetti con malattia di Alzheimer.

Le figure professionali impegnate a garantire i servizi di cura e assistenza alla persona sono: la Direttrice della struttura, il Direttore Sanitario, le Operatrici Socio Sanitarie, le Infermiere, il Geriatra, lo Psichiatra, la Fisioterapista, l'Educatore/Animatore.

L'edificio possiede idonei e adeguati requisiti strutturali, nonché un'idonea progettazione in conformità alla normative vigenti in materia, in relazione al Piano Socio Assistenziale della Regione Valle D'Aosta.



CONTATTI

La Casa di Riposo “Domus Pacis” ha sede in Via Janin n. 13 Donnas (AO). Il numero telefonico è: 0125.80.75.32. Il numero di fax: 0125.80.17.42. L'indirizzo e-mail: rsa.domuspacis@eukedos.it

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Referente di Struttura

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

In automobile:

La struttura è facilmente raggiungibile e si trova a 1,6 Km. dall'uscita dal Casello Autostradale di Pont-Saint-Martin.

A5 E25 AUTOSTRADA TORINO AOSTA: girare a sinistra in via Circonvallazione; alla rotonda prendi la 2° uscita e continua su Via Nazionale per Donnas/ SS26; prima della CHIESA girare a destra in Via Janin.

Con i mezzi pubblici:

Con il Treno dalla Stazione ferroviaria di Ivrea (to) fare biglietto per Donnas (Ao); dalla Stazione ferroviaria di Aosta (ao) fare biglietto per Donnas (Ao); alla Stazione di destinazione Donnas girare a destra attraversare la SS26; proseguire fino alla Chiesta; girare a sinistra in Via Janin.

SERVIZI OFFERTI

OSPITALITÀ

OSPITALITÀ PERMANENTE

E' rivolta ad anziani AUTO e NON autosufficienti, che non possono essere assistiti a domicilio o per la situazione familiare o per la gravità delle patologie correlate.

L'utente fruisce dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi seguenti.

OSPITALITÀ TEMPORANEA

Il servizio prevede assistenza e cura degli Ospiti per un periodo temporaneo, al fine di arrecare sollievo e per rispondere ai bisogni delle famiglie che si trovano in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravose o per rispondere a urgenze sociali.

Al termine di questo periodo può seguire o il ricovero permanente o un rientro a domicilio.

In particolare nel Nucleo Alzheimer, attraverso un lavoro d'équipe vengono prefissati obiettivi individuali, sia medico assistenziali sia riabilitativi educativi al fine di migliorare, nel limite del possibile, l'autonomia e stabilizzare il trattamento farmacologico, in previsione dell'uscita dal reparto protetto e un eventuale inserimento in struttura assistenziale o rientro a domicilio.

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

VITTO

La mensa con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale ha un menu variabile articolato su base settimanale e differenziato in invernale ed estivo ed in normale e dietetico. Per ognuno dei piatti sono previste scelte alternative: sono inserite nelle opzioni di scelta variazioni stagionali e piatti locali.

La distribuzione alle sale dei piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla temperatura giusta

Il servizio è fornito dalla cucina interna alla struttura.

E' fatto divieto ai visitatori di consegnare agli anziani, direttamente o senza che il personale ne abbia conoscenza, alimenti, bevande, medicinali ed oggetti che potrebbero recar danno. Eventuali deroghe per alimenti confezionati possono essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

ALLOGGIO



Il Centro Residenziale è dotato un 114 posti, di cui 17 nel NUCLEO ALZHEIMER.

Al piano terra sono collocati i servizi generali: gli uffici, il centralino, la lavanderia, la stireria, la cappella, la palestra, la centrale termica, i magazzini. Al primo piano: la sala d'animazione, il soggiorno-bar, la sala da pranzo, la cucina, vari servizi igienici, due punti TV, 1 punto telefono.

Al secondo : le camere con servizi singoli, 1 bagno assistito attrezzato, l'infermeria, 2 punti TV, 2 punti telefono. Dal salone è possibile l'accesso agli spazi esterni e al giardino Alzheimer.

Al terzo piano: le camere con servizi singoli, 1 bagno assistito attrezzato, 1 punto telefono.

Il quarto piano è attrezzato per il Nucleo Alzheimer, a partire dalla concezione architettonica degli spazi, concepiti per facilitare l'orientamento e adeguati e idonei ai disturbi presentati dai malati (lungo corridoio pere il wandering, con mancorrente in tinta; colori luminosi alle pareti; arredo sobrio per non stimolare in eccesso l'Ospite). Le camere con servizi singoli hanno i letti che si possono abbassare fino a 20 cm da terra per garantire la massima sicurezza; le finestre hanno apertura a "vasistas", le porte sono di massima sicurezza. Oltre alla sala da pranzo sono presenti 1 bagno assistito attrezzato, 1 salotto TV, 2 punti telefono. La struttura è circondata da un ampio giardino.

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTE

Il servizio, gestito direttamente dal personale della Struttura, provvede alla pulizia e all'igiene dell'ambiente.

GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia relativo alla biancheria piana è gestito da Ditta esterna specializzata; è previsto inoltre, su richiesta, il servizio di lavanderia interna che provvede alla cura dell'abbigliamento e degli indumenti personali dell'Ospite, debitamente registrati. I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del fornitore esterno o a cura del parente dell'Ospite.

Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio

TRASPORTO OSPITI

Per gli Ospiti della Residenza è previsto il servizio di trasporto, a pagamento, presso il locale distretto sanitario, per le visite ambulatoriali che non richiedono l'impiego di autoambulanze.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante).

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- a. al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- b. a forza maggiore;
- c. al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

E' obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

CORRISPONDENZA

L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza. La Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza

SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra), come meglio definiti nell'allegato alla presente Carta dei Servizi.

SERVIZI SOCIO-SANITARI

METODOLOGIA DI LAVORO

La Residenza "Domus Pacis" si propone di contribuire alla migliore valorizzazione delle residue capacità dell'Ospite, di stimolarne l'autonomia, la comunicazione e l'apprendimento di nuove funzioni. Crea momenti socializzanti per ritemperare le energie psicofisiche senza focalizzare l'attenzione solo sulla salute fisica. Per gli Ospiti sono programmati interventi sia di tipo riabilitativo (fisioterapia), che di tipo occupazionale e animativo (lettura dei quotidiani, settimanali, attività ludiche, ec.)

LAVORO IN ÉQUIPE

Il personale opera con la metodologia del lavoro di équipe per il raggiungimento degli obiettivi proposti. L'équipe professionale, nel rispetto delle varie figure, attraverso riunioni periodiche formula progetti di assistenza e ne verifica l'andamento.

In particolare, per gli Ospiti del Nucleo Alzheimer, dopo 15 giorni dall'ingresso, è redatto in équipe il PAI (piano assistenziale individuale), dove si evidenziano problematiche e obiettivi, al fine di effettuare

interventi individualizzati atti a mantenere o recuperare le capacità psico-fisico-cognitive, per garantire il massimo di autonomia possibile e migliorare la qualità della vita, anche per un rientro nel contesto familiare e sociale.

PROGETTI EDUCATIVI E DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI

Il progetto educativo e di assistenza individualizzato è il piano che l'équipe professionale elabora per ogni Ospite. Il progetto deve tenere conto dei diversi bisogni di ogni Ospite, deve individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'Ospite.

Le procedure

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno della Residenza, protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione dei numerosi interventi di tipo sanitario-assistenziale e di tipo igienico. Gli operatori di ogni servizio (amministrazione, cucina, pulizie, lavanderia, infermeria, assistenza, animazione, fisioterapia) sono tenuti ad eseguire i protocolli che regolano le procedure, tra le quali:

- la raccolta dei dati per l'accoglienza dell'Ospite,
- la procedura per l'igiene personale e il bagno assistito (da parte delle Operatrici Socio-Sanitarie)
- la prevenzioni delle cadute, con la compilazione della Scala Stratify ed eventuale Scala Tinetti (da parte del servizio riabilitativo)
- ogni fase della compilazione della cartella clinica, la prevenzione delle piaghe da decubito, (interventi operativi da parte del servizio infermieristico)

L'esistenza di procedure codificate è garanzia della controllabilità del sistema.

L'INFORMAZIONE

La Direzione della Residenza informa all'inizio di ogni anno, gli utenti/familiari in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto concerne il personale, tutte le osservazioni/decisioni emerse nelle riunioni, sono riportate su supporti scritti che vengono periodicamente aggiornati. Le procedure amministrative, quali, turni, contabilità, gestioni ordini, atti amministrativi in genere, sono effettuare per iscritto e conservate in archivio.

Quanto sopra esposto ha funzione di garanzia della trasparenza delle azioni della Residenza, della controllabilità e valutabilità dei comportamenti, nonché dei risultati raggiunti.

LE FIGURE PROFESSIONALI

GLI EDUCATORI/ANIMATORI

Per ogni Ospite vengono definiti i piani educativi assistenziali e progetti individualizzati, mirati a rispondere ai bisogni di ogni Ospite.

L'attività sociale, educativa e di animazione è erogata giornalmente **dal lunedì al venerdì** dall'educatore / animatore secondo le vigenti normative.

In particolare per gli Ospiti del Nucleo Alzheimer , le attività sono svolte preferibilmente al mattino, in quanto gli Ospiti sono più vigili, meno agitati e più partecipativi.

LO PSICOLOGO

Il supporto psicologico agli Ospiti è assicurato, su chiamata e secondo le esigenze, da liberi professionisti.

LA DIREZIONE SANITARIA

La Direzione Sanitaria è affidata ad un medico geriatra, operante nella struttura secondo la normativa vigente.

ASSISTENZA MEDICA

Gli Ospiti della Residenza, usufruiscono dell'assistenza medica erogata, giornalmente, con la presenza dei medici di base del servizio sanitario e, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, nei presidi ospedalieri, territorialmente competenti.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica, presente 24 ore su 24, è garantita da parte di personale abilitato a norma di legge, rapportati al numero di Ospiti, secondo la vigente normativa regionale.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

L'attività di riabilitazione motoria, volta al recupero e/o al mantenimento delle capacità motorio-funzionale, è svolta dalla fisioterapista sia in reparto sia nella palestra attrezzata. L'attività è erogata dal lunedì al venerdì. Il fisioterapista si adopera per l'addestramento del personale.

In particolare per gli Ospiti del Nucleo Alzheimer, le attività sono svolte nelle ore centrali della mattinata, per ottenere il massimo della collaborazione.

ASSISTENZA TUTELARE

L'assistenza tutelare è erogata 24 ore su 24, con la presenza di operatori socio-assistenziale addetti all'Ospite (OSS-ADEST) muniti di abilitazione regionale. Forniscono aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana; agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, formulati in équipe e in coerenza con le consegne del medico infermieristiche e periodicamente aggiornati, rispettando specifici protocolli.

I SERVIZI ASSOCIATI

ASSISTENZA FARMACEUTICA

Tutti i farmaci somministrati sono a carico dell'Ospite; medicinali e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari sono forniti tramite servizio sanitario regionale, salvo situazioni specifiche regolamentate da normativa regionale.

AUSILI E PRESIDI

Le carrozzine, gli ausili ed i sistemi di postura, ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripodi, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio...) e i presidi necessari alla prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito) sono richiesti alla USL attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo e/o infermieristico.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Sono previsti momenti di attività religiosa presso la Cappella della Residenza..

IL VOLONTARIATO

All'interno della struttura sono presenti, settimanalmente, volontari del territorio, opportunamente formati, che rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa per un collegamento col territorio.

La Residenza, infatti, è una struttura aperta al territorio, al mondo del volontariato, ai contributi e agli scambi con altre realtà locali, nazionali e internazionali che operano nel settore.

SERVIZIO TELEFONICO

In struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno: il centralino provvederà a dirottare la telefonata alla persona interessata direttamente al piano di degenza.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

UFFICI AMMINISTRATIVI

Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione degli Ospiti e dei familiari autorizzati dal lunedì al venerdì nell'orario 8.30-12.30/13.30-17.30.

Il servizio amministrativo supporta operativamente lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti:

- informazioni, relazioni con il pubblico;
- centralino, protocollo;
- predisposizione di tutta la documentazione relativa alla vita dell'Ospite all'interno della Residenza;
- gestione degli aspetti contabili, rapporti con i fornitori e con il territorio
- gestione amministrativa del personale;
- segreteria generale per il funzionamento della Residenza.

SPAZI COMUNI

SALA DA PRANZO

La struttura è dotata di n. 3 sale da pranzo.

- 1 sala al Primo piano, dove vi sono Ospiti autosufficienti.
- 1 sala al Secondo piano, dove l'Ospite necessita di assistenza per la somministrazione dei pasti.
- 1 sala all'interno del Nucleo Alzheimer, dove l'ambiente più raccolto, consente agli Ospiti di avere l'attenzione e la tranquillità di cui necessitano, per evitare crisi di agitazione che ostacolano la corretta alimentazione.



SALA DI ANIMAZIONE

Il Centro Residenziale è dotato di una sala di animazione, gestita da **educatore/animatore**, dove gli Ospiti svolgono diverse attività (laboratori, attività ludico – ricreative) sia di gruppo sia individuali, in base alla loro autonomia, alle loro esigenze e ai loro interessi.

Le attività sono organizzate con programmi personali e di gruppo mirati a favorire la socializzazione, il benessere psicofisico dell'Ospite.

Gli educatori/animatori promuovono attività ludiche (giochi, feste, ecc.), informative (lettura dei quotidiani, settimanali), culturali (lettura del libro, documentari, ecc.).

L'Ospite ha sempre facoltà di scegliere, in base agli interessi personali, l'attività preferita tra quelle proposte, oppure essere promotore di nuove iniziative.

Sono organizzate **mensilmente** (es. compleanni) e in **ricorrenze** particolari (Natale, Carnevale, Pasqua, ecc.) dal servizio di animazione, anche con la partecipazione di gruppi e volontari esterni alla struttura.

In particolare per il Nucleo Alzheimer, per garantire la massima sicurezza, si prevede anche la partecipazione degli operatori tutelari e/o dei parenti



All'interno della sala, è presente una piccola biblioteca, dove vengono offerti in prestito libri e riviste.



L'attività animativa-educativa e di animazione è erogata giornalmente dal lunedì al venerdì.

Per ogni Ospite, al momento della valutazione all'ingresso, è definito un intervento individualizzato, mirato a rispondere ai suoi bisogni specifici, che viene inserito nel quadro generale della programmazione del servizio di animazione.

Le attività sono sia individuali che di gruppo.

Gli Ospiti del Nucleo Alzheimer svolgono le attività preferibilmente al mattino, in quanto sono più vigili, meno agitati e più partecipativi;

alle attività pomeridiane partecipano gli ospiti con minori problemi comportamentali.

- Attività animativa-riabilitativa, per socializzare e recuperare la motilità funzionale (giochi, passeggiate, ecc.).
- Attività di Brain Gym.
- Giochi di Klim.
- Attività ludico-ricreative (gioco delle carte, tombola)
- Animazione musicale (ritmi con strumentini)
- Attività di laboratorio (quotidiana e assistita in sala d'animazione, in gruppi o in reparto, per gli ospiti che hanno mantenuto o recuperato una gestualità funzionale adeguata).
- Pet-Therapy (suddivisi in piccoli gruppi o singolarmente).
- Grandi feste (Natale, Pasqua, Carnevale, Halloween, ecc.), a cui partecipano parenti
- Feste di compleanno (per tutti gli Ospiti, nel loro mese di nascita).
- Canti popolari (a cadenza settimanale).
- Ascolto di musica dal vivo proiezioni film.
- Attività religiosa (accompagnamento alle Celebrazioni Sacre, nella Cappella della residenza[messe- rosario]).



SALOTTI TV

Il Centro è dotato n.5 di salottini muniti di televisione utilizzabili liberamente.

- 4 PUNTI TV. muniti di televisione, con telecomando per un' utilizzazione indipendente e una scelta libera dei programmi.
- 1 PUNTO TV. nel Nucleo Alzheimer, dove gli operatori scelgono programmi adeguati al fine di non sollecitare negativamente gli Ospiti nel loro stato emotivo.

PALESTRA



Un'ampia palestra, con attrezzatura di supporto, permette di svolgere l'attività di fisioterapia e di rieducazione motoria programmate da fisioterapisti.

Il servizio riabilitativo è offerto alle persone in ricovero permanente e alle persone ricoverate per un periodo temporaneo.

- Le persone che possono usufruire del servizio riabilitativo sono:
- Le persone con disturbi artrosici cronici invalidanti.
- Le persone con esiti di fratture.
- Le persone con problemi motori su base vascolare o neurologica.

In particolare per gli Ospiti del Nucleo Alzheimer, oltre all'attività riabilitativa individuale, viene svolta una compresenza riabilitativa-educativa con gli animatori, per un recupero motorio alle attività di vita quotidiana.

GIARDINO- AREE ATTREZZATE ESTERNE

Il Centro Residenziale è circondato da circa 2.000 mq. di verde che offrono l'opportunità di godere dell'area aperta. Mette inoltre a disposizione:

- un campo da bocce, utilizzabile liberamente, con annessi tavolini e panchine e piccola *buvette coperta*.
- un ampio portico attrezzato con cascata rilassante.
- un giardino Alzheimer

Questo percorso all'aperto è studiato appositamente, per le persone affette da malattia e sindrome di Alzheimer, secondo le concezioni dell'architettura psicologica, per ristabilire un contatto con la natura, attraverso un percorso sensoriale tra erbe aromatiche, in un ambiente dove non vi sono ostacoli e pericoli.

La sosta nei due gazebo al suo interno permette di riposare e stimolare i sensi.



CAPPELLA

Il Centro è dotato di una cappella per le funzioni religiose giornaliere, guidata dagli stessi Ospiti e, dove viene celebrata La Santissima Messa, con la presenza del Parroco e con la partecipazione libera degli abitanti del paese.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza ritiene di lavorare per mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Residenza è in possesso dei requisiti richiesti dal profilo professionale cui è adibito. Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

Ogni anno viene pianificato la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

E' prevista la possibilità che il personale ADEST possa accedere alla riconversione in OSS.

ACCESSO DI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

L'accesso è consentito dalle ore 08.30 alle ore 19.00.

Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;

Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere o al Direttore.

L'accesso in cucina, così come l'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura.

La richiesta di visite in orari extra va concordata, a seconda delle singole problematiche, con la Direzione Struttura.

In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.

Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi all'interno senza autorizzazione della Direzione.

ASSISTENZA PRIVATA

La struttura fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti.

Qualora l'ospite o i familiari autorizzati ritenessero opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni, la proposta dovrà essere sottoposta alla Direzione che definirà limiti e modalità delle prestazioni.

La Direzione potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere la propria valutazione in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della struttura e non costituire intralcio. In caso di valutazione negativa, l'ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

Ad ogni buon conto la struttura è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato per l'attività in questione, nel qual caso incombe sul datore di lavoro (cioè l'ospite od il



familiare) l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente, disponibile in direzione è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente possono, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (Segnalazioni e Reclami), a sua disposizione la Direzione (un fac-simile del suddetto modulo è riportato alla pagina successiva).

Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi. In particolare, su detto argomento si rimanda e si fa riferimento al regolamento della struttura.

B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____

UNITA' OPERATIVA: _____

Segnalazione di: Manutenzioni ☐ Approvvigionamenti ☐
 Ospiti/Contraenti ☐ Dipendenti ☐ Non conformità ☐

Sig./ra _____

Tel. _____

Oggetto della segnalazione

Data ____/____/____

Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ____/____/____:

Conclusione del: ____/____/____

concluso

Responsabile Unità Operativa: _____

Ricevuto risposta il segnalatore: _____ **Data** ____/____/____

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza. La quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura.

Il periodo minimo di degenza in Struttura è di 15 giorni.

La permanenza presso la struttura può essere in regime accreditato-convenzionato o in regime privato.

REGIME ACCREDITATO-CONVENZIONATO

Al fine di agevolare la conoscenza e rendere più possibile trasparente agli Ospiti le modalità di funzionamento e di organizzazione della Struttura ai loro Familiari autorizzati e a tutti i soggetti coinvolti negli interventi necessari a garantire i servizi e le prestazioni previste dalla vigente normativa regionale, viene adottato un Regolamento di struttura che viene sottoscritto al momento dell'ingresso.

Sono accolti in regime accreditato-convenzionato gli ospiti non autosufficienti, Alzheimer, ecc. che hanno una residenza effettiva e storica in Valle d'Aosta da almeno 5 anni e valutati dalle UVMD secondo le modalità contenute nelle deliberazioni regionali vigenti.

1) La retta Alzheimer è determinata in **€ 119,29** secondo le disposizioni regionali vigenti e suddivisa come segue:

- **Quota Sanitaria: € 13,49** Contributo giornaliero corrisposto dall'ASL alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota Alberghiera: € 39,00** E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dalla Regione dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Quota Assistenziale: € 66,80** E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dalla USL dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Il lavaggio della biancheria personale è incluso nella retta.

Servizi Non Compresi: I servizi non compresi nella retta si suddividono in:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella quota utente per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La retta decorre dal giorno di ingresso e comprende il giorno di dimissione o di decesso.

In caso di dimissione contemporanea ad un'altra struttura l'ospite è tenuto a pagare il 50% della retta all'atto delle dimissioni e il 50% all'atto del ricovero.

Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota Utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

CONSERVAZIONE DEL POSTO ALZHEIMER

Gli ospiti Alzheimer hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In questi casi la retta è dovuta per intero sino al 15 giorno e ridotta del 50% per i giorni successivi.

2) **La retta Anziani** è determinata secondo le disposizioni regionali vigenti e suddivisa come segue:

- **Quota Sanitaria: € 65,00.** Contributo giornaliero corrisposto dall'ASL alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota Alberghiera: € 39,00.** E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dalla Regione dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Quota Assistenziale:** E' la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento determinata in base all'ISEE. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dalla USL dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Il lavaggio della biancheria personale è incluso nella retta.

Servizi Non Compresi: I servizi non compresi nella retta si suddividono in:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** sono i servizi non compresi nella quota utente per gli ospiti in regime convenzionato e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La retta decorre dal giorno di ingresso e comprende il giorno di dimissione o di decesso.

Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani con un preavviso di quindici giorni rispetto alla variazione del prezzo.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota Utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

CONSERVAZIONE DEL POSTO ANZIANI RESIDENZIALI (MICROCOMUNITÀ)

Gli ospiti anziani residenziali hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 30 per ogni anno solare.
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 30 per ogni anno solare (il posto può essere temporaneamente occupato da altro utente per i giorni di soggiorno dell'ospite).

In questi casi la retta non è dovuta.

REGIME PRIVATO

La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, tramite raccomandata A/R o a mani.

Servizi Non Compresi: I servizi non compresi nella retta si suddividono in:

- **Supplementi:** I supplementi sono definiti come un importo aggiuntivo alla quota utente, per usufruire di un determinato servizio; tali servizi vengono addebitati a giornata di permanenza.
- **Servizi Extra:** vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente. I prezzi dei servizi extra cui l'ospite aderisce sono calcolati a quantità.

I prezzi di tali servizi sono esposti in Direzione Struttura.

Eventuali variazioni nei prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente tramite raccomandata A/R o a mani.

La retta decorre dal giorno di ingresso e comprende il giorno di dimissione o di decesso.

CAUZIONE

Agli utenti in regime privato è richiesta una cauzione infruttifera pari a euro 500,00 per gli ospiti lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione.

Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta la retta prevista nel contratto.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Quota Utente: fatturazione mensile anticipata il 5 di ogni mese.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In questi casi la retta è dovuta per intero.

PREAVVISO (ALZHEIMER, RESIDENZIALI E PRIVATI)

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni; per tale periodo sarà comunque dovuta dall'Ospite o dal Contraente, e dagli altri obbligati, l'intera Quota Utente come sopra definita (comprensiva dell'eventuale contributo versato dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente). Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente.

Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di Preavviso di dimissioni da sottoscrivere e riconsegnare.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (D. Lgs. 196/2003). Il Medico di Struttura è a disposizione per tutti i chiarimenti del caso.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso gli uffici della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO

Relativi all'Ospite:

Codice Fiscale;

Carta di Identità;

Tessera Sanitaria ed esenzioni;

ISEE;

Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;

IBAN conto corrente ospite, email.

Relativi al Contraente:

Codice fiscale;

Carta di Identità

Eventuale nomina del Tribunale per ADS, Tutore, Curatore.

SINTESI DELLE CONDIZIONI

Retta giornaliera in regime privato: euro 70,00

Quota utente in regime accreditato-convenzionato: da normativa regionale e in base all'isee.

Agli utenti in regime privato è richiesta una cauzione infruttifera pari a euro 500,00 per gli ospiti lungodegenti e di euro 250,00 per gli ospiti temporanei, che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione;

Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Qualora non venga rispettato sarà applicata una penale giornaliera sino ad un massimo di 15 giorni pari alla quota utente per il numero di giorni non comunicati;

La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese corrente;

1. In caso di assenze temporanee dell'ospite dalla struttura ci si regola come segue:

OSPITI ALZHEIMER:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In questi casi la retta è dovuta per intero sino al 15 giorno e ridotta del 50% per i giorni successivi.

OSPITI ANZIANI RESIDENZIALI (micro comunità) accreditati-convenzionati:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni.
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 30 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 30 per ogni anno solare.

In questi casi la retta non è dovuta.

OSPITI PRIVATI:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

In questi casi la retta è dovuta per intero.

Per tutte le tipologie di ospite la retta decorre dal giorno di ingresso e comprende il giorno di dimissione o di decesso. Esclusivamente per gli ospiti Alzheimer e in caso di dimissione contemporanea ad un'altra struttura l'ospite è tenuto a pagare il 50% della retta all'atto delle dimissioni e il 50% all'atto del ricovero.

In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.



CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

Edos S.r.l. Direzione Generale

Amministratore Delegato Presidente - CEO

Ing. Carlo Iuculano

Direttore Operativo

Dr.ssa Simona Palazzoli

AREA NORD-OVEST

Direttore

Matteo Vannucci

Assistente

Fulvia Bocchino

RESIDENZA DOMUS PACIS

Responsabile di Struttura

Piera Yoccoz

Assistente di Struttura

Manuela Cena

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	DO	AD
Revisione 1	01.09.2015	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano
Revisione 2	21.10.2016	F.to Simona Palazzoli	F.to Carlo Iuculano

Per presa visione, ricevuta ed accettazione

_____ il ____/____/____

L'Ospite /Il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite
