

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 1 di 15

CARTA DEI SERVIZI

R.S.A. VILLA SAN FERMO



 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 2 di 15

INDICE CARTA DEI SERVIZI

1	Che cos'è la carta dei servizi
2	Come si arriva alla Struttura
3	Presentazione della R.S.A. e principi fondamentali
4	Descrizione della Struttura
5	Modalità di funzionamento – Servizi presenti
6	Modalità di ammissione e di accoglienza
7	Giornata tipo dell'Ospite – Vita interna della casa
8	Tutela utenza
9	Carta dei Diritti della persona anziana
10	La persona anziana al centro dei diritti e doveri
11	Impegno per un continuo servizio di qualità
12	Rette
13	Contratto di Ingresso (in allegato)
14	Incarico dati personali – Privacy (in allegato)
14	Codice Etico (in allegato)
15	Informativa Ufficio Tutele e Amministratore di Sostegno (in allegato)
16	Questionario di valutazione (in allegato)
17	I nostri servizi (in allegato)
18	Servizi Utili (in allegato)
19	Cosa portare (in allegato)
20	Domanda di accoglienza (in allegato)

GUIDA PER L'UTENTE

Egr. Sig. /Gent. Sig.ra,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” della Residenza Sanitaria Assistenziale “VILLA SAN FERMO”.

Si tratta di un documento che le permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la nostra Società propone, per rispondere in forma sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento che Le viene offerto affinché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda.

A Lei ed ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura.

La invitiamo quindi a farci avere i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

La San Giacomo S.r.l. farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantir Le un soggiorno confortevole.

La Direzione

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 3 di 15

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro Paese, avviatosi fin dal gennaio 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzia al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

In sostanza, è un *patto* tra Struttura e cittadini, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di ben comunicare e definire un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i servizi e portare i soggetti al centro del funzionamento del sistema. Il punto di forza del percorso intrapreso dai vari Piani Socio Sanitari Nazionali è la centralità dell'utente.

Tale impostazione richiede la crescita di una nuova cultura socio assistenziale in cui l'operare di una struttura si concentri sul cittadino/utente possa valutare per poter poi scegliere.

Pertanto, per garantire all'utente l'esercizio di libera scelta, occorre una corretta e precisa informazione sui servizi che una struttura offre onde permettere agli utenti ed ai loro famigliari la valutazione della bontà dei servizi correlati al compenso tariffario richiesto.

La Direzione della Casa di Riposo "R.S.A. VILLA SAN FERMO", con questa edizione della Carta dei Servizi, si impegna a far conoscere le attività svolte dalla struttura ed i programmi futuri di miglioramento.

COME SI ARRIVA ALLA STRUTTURA

La Casa di Riposo "R.S.A. VILLA SAN FERMO" è a San Fermo della Battaglia (CO) in Via Bignami, 6.

E' Ubicata in una zona residenziale facilmente raggiungibile e vanta un giardino godibile dagli Ospiti e dai loro famigliari. *Arrivando con l'automobile:*

da **Como**: si percorre la Via Napoleona in direzione Camerlata e poi seguire per San Fermo della Battaglia; percorrere la Via Bellinzona direzione Svizzera, prendere la S.P. "Garibaldina" e proseguire per San Fermo della Battaglia

da **Milano**: uscita Como Sud – Grandate dell'A9 MI-CO-CHIASSO poi seguire l'indicazione per San Fermo della Battaglia

da **Varese**: percorrere la provinciale "Varesina" fino a Montano Lucino, alla prima rotonda girare a sx e seguire per San Fermo della Battaglia.

In zona sono facilmente raggiungibili (anche con servizi C.R.I.): l'Ospedale S. ANNA, l'Ospedale Valduce, La Clinica Villa Aprica. I Distretti ASL più vicini sono: Como ed Olgiate Comasco, utili per servizi assistenziali specialistici.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 4 di 15

PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. VILLA SAN FERMO E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'

La “mission” della nostra società è quella di garantire una decorosa ed efficiente assistenza socio sanitaria, in modo da assicurare all’Ospite una vita dignitosa e confortevole, cercando di mantenere e/o recuperare tutte le capacità sia fisiche che psicologiche per utilizzare al meglio le funzionalità residue. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento “patologico”, ma come un’importante fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

L’attività della Casa come R.S.A. si inserisce nella rete delle strutture regionali che hanno come obiettivo lo sviluppo di risposte alle esigenze ed ai bisogni degli anziani e si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** Ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche, tenendo ben presente l’unicità di ciascuno che dimora all’interno del Centro.
- **Imparzialità:** I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L’Ente assicura l’assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità delle cure.
- **Partecipazione:** La Struttura garantisce all’utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all’interno della vita della Casa, in modo da esprimere la propria valutazione, sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l’informazione sugli obiettivi della R.S.A., la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia:** Si intende la capacità di un sistema organizzativo di realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse.

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Struttura è predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente ed in modo preordinato, il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.).
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite.
- Delimitare e controllare l’evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 5 di 15

DESCRIZIONE STRUTTURA

La R.S.A. VILLA SAN FERMO è una Residenza Sanitaria Assistenziale, cioè una struttura privata inserita nella rete Regionale per concorrere alla realizzazione dell'integrazione socio sanitaria del cittadino, per il quale è comunque previsto il concorso economico.

La Struttura accoglie n. 88 Ospiti accreditati ed è composta da un monoblocco che si sviluppa su 4 piani, meglio specificati:

- piano seminterrato: palestra, cucina, magazzini.
- piano terra: salone ingresso, accettazione/segreteria, Direzione, Ambulatorio medico, sala pranzo, locale culto, nucleo di 26 posti letto con i relativi servizi igienici, postazione ausiliari, tisaneria.
- piano primo: sala da pranzo, sala soggiorno / att. animazione, nucleo di 31 posti letto e relativi servizi igienici, postazione ausiliari, tisaneria.
- piano secondo: sala da pranzo, sala soggiorno / att. animazione, nucleo di 31 posti letto e relativi servizi igienici, postazione ausiliari, tisaneria.

La struttura è dotata di n. 2 ascensori (uno monta lettighe).

Ogni camera è dotata di servizi igienici, sistema di chiamata letto, impianto TV. I letti, tutti a tre snodi, possono assumere diverse posizioni e sono dotati (al bisogno) di materasso e di cuscino antidecubito e di materiale ignifugo.

La struttura mette a disposizione degli Ospiti:

- Tre bagni protetti con doccia per l'igiene completa assistita.
- Ambulatorio Medico ed infermeria.
- Cucina
- Sala da pranzo.
- Distributore di bevande calde / fredde, snack.
- Soggiorni con televisore.
- Palestra con fisioterapia.
- Animazione.
- Direzione.
- Ufficio segreteria.
- Locali con spazi comuni.
- Giardino.
- Luogo di culto.
- Parcheggio.

In tutti gli ambienti della R.S.A., in ottemperanza alle disposizioni del D.lgs. 81/2008 (ex 626/94), sono presenti i sistemi di segnalazione antincendio e le vie d'uscita sono ben illuminate.

Tutti gli impianti tecnologici sono periodicamente controllati ed il personale della struttura è addestrato ad intervenire in caso di incendio e da altre calamità, per tutelare la sicurezza degli Utenti.

Così come gli alimenti dei pasti giornalieri sono periodicamente controllati da tecnici preparati e convenzionati, proprio per garantirne la sicurezza anche da forme infettive.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 6 di 15

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO SERVIZI PRESENTI

Articolazione delle responsabilità:

- Rappresentante Legale: Gian Battista Mazzoleni
- Direttore R.S.A.: Simone Moneta
- Resp. Coordinatore Medico: Dr.ssa Sabrina Borghi

Tutto il Personale è riconoscibile dalla divisa di diverso colore con cartellino fototessera con nome/cognome e qualifica. Il Personale addetto all'assistenza socio sanitaria è abilitato a svolgere la mansione richiesta in quanto in possesso di adeguato titolo professionale.

L'attività che si svolge all'interno della Casa può essere divisa nelle seguenti aree:

1. Area Sanitaria:

- Il Responsabile Coordinatore Medico presente in struttura è responsabile dell'aspetto igienico sanitario degli Ospiti e assicura il perseguimento di una accurata e scrupolosa assistenza medico-sanitaria. Definisce le linee di programma dei Servizi Sanitari per il raggiungimento degli obiettivi indicati dalla R.S.A. e dalle normative Regionali vigenti.
- Oltre il Coordinatore Medico sono presenti in struttura altri Medici che realizzano un'attenta e coscienziosa assistenza medico-sanitaria. Inoltre è in atto un servizio di reperibilità medica 24 ore su 24, tutti i giorni compresi i festivi.
- Il Servizio Infermieristico e quello Riabilitativo concorrono a fornire prestazioni assistenziali nell'ambito dell'Area Sanitaria. Gli Infermieri, su indicazioni del Medico, collaborano nella scelta del menu e nella preparazione di particolari diete; controllano, in base a protocolli, l'erogazione dei farmaci espletando tutte le formalità legate a tale processo.
- Il Servizio di Riabilitazione si avvale di due fisioterapisti e della consulenza di un Medico Fisiatra, che svolgono la loro attività prevalentemente in palestra all'occorrenza anche nei nuclei, in relazione alle esigenze individuali.
- L'assistenza alla persona è affidata al Personale Ausiliario (A.S.A. – O.S.S.) che non solo si occupa della cura e dell'igiene della persona, ma concorre a mettere in atto i piani assistenziali individuali (P.A.I) concordati in equipe per soddisfare i bisogni degli Ospiti. Ognuna di queste figure professionali è responsabile del progetto personalizzato di più Ospiti.

2. Area Alberghiera:

- Il servizio di cucina è garantito da cuochi esperti che provvedono alla preparazione dei pasti nei locali adibiti a tale scopo. Il menu è programmato dal Dietologo e dal Responsabile Medico e garantisce possibilità di ampia scelta. Su indicazione sanitaria vengono stabilite anche diete particolari in base alle esigenze degli Ospiti e dalle loro patologie. Gli alimenti vengono sottoposti a controlli periodici proprio per evitare forme patologiche infettive. A tale scopo sono soggetti a controllo tutte le attrezzature di cui la cucina dispone.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 7 di 15

- Il servizio pulizie è svolto da personale dipendente che provvede quotidianamente alla pulizia delle camere e dei locali comuni, mentre la sanificazione completa avviene a scadenze periodiche. Il lavaggio della biancheria (con esclusione di capi delicati e di altri capi particolari) delle federe e delle lenzuola è affidato ad una impresa esterna.
 - Il mantenimento e la gestione delle infrastrutture e degli impianti vari, viene effettuato da imprese convenzionate.
3. **Area Sociale:**
- Fanno parte dell'area sociale tutte le problematiche connesse alla vita di relazione all'interno della Struttura, il mantenimento dei legami famigliari, l'animazione sociale ed occupazionale, l'attività di volontariato, la tutela dei diritti degli Ospiti, le relazioni con il territorio.
 - Il benessere dell'Ospite è l'obiettivo principe che si pone l'Animazione, il cui programma, concordato con la Direzione, prevede attività varie da svolgersi *all'interno* della Casa, coinvolgendo anche i familiari e, *all'esterno*, in un'ottica di apertura al territorio. In quest'ottica le attività di animazione sono finalizzate a:
 - Valorizzare la Persona nella sua globalità;
 - Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una società viva e positiva;
 - Favorire le relazioni sociali.
4. **Area Religiosa:**
- Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti, nonché la celebrazione della S. Messa e di altre funzioni religiose nella struttura, a cui possono partecipare liberamente anche familiari e cittadini.
A tutti gli Ospiti è comunque garantita la libertà di culto, con un apposito locale / spazio per ogni esigenza.
5. **Volontariato:**
- Ai sensi della L. 266/91 e della L.R. 22/93 la Direzione promuove e valorizza l'attività di volontariato, con le Associazioni iscritte nell'apposito Albo, quale espressione gratuita e spontanea di sostegno e aiuto continuativo agli Ospiti. Per il volontariato la Direzione ed il Responsabile Medico provvedono a:
 - Formazione periodica;
 - Definire le possibili aree di attività;
 - Dare precise indicazioni rispetto al modo e alle competenze;
 - Supervisionare le attività di volontariato;
 - Tenere un elenco aggiornato e fornire i volontari di tesserino di riconoscimento.
6. **Unità Operativa Interna – P.A.I.:**
- La riunione d'equipe è l'unità Operativa Interna che si riunisce periodicamente e costituisce il momento fondamentale dell'organizzazione del lavoro e della sinergia nel lavoro dei vari gruppi professionali.
 - Si prefigge il compito di conseguire il recupero e/o il mantenimento delle funzioni dell'Ospite ed il miglioramento della qualità di vita mediante un intervento adeguato, continuo e globale.
 - Le varie figure professionali interessate mettono in comune le informazioni raccolte relative all'Ospite; i Medici aiutano ad evidenziare i problemi di ciascuno, li elencano in base alle priorità e fissano gli obiettivi da raggiungere o mantenere.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 8 di 15

- Quindi si predispongono il **Piano Assistenziale Individualizzato** (P.A.I) che deve poi essere sistematicamente aggiornato.
- Sempre in riunione d'equipe si raccolgono le osservazioni di tutti gli operatori con la partecipazione attiva dell'Ospite e/o del familiare, circa le "reazioni" dell'Ospite e quindi, valutato il risultato si procede secondo il piano tracciato o si concordano le opportune modifiche.
- La partecipazione alla riunione d'equipe è obbligatoria per tutto il personale in servizio, perché solo la partecipazione di tutte le figure professionali che operano all'interno della Struttura, può garantire una valutazione completa dei bisogni dell'Ospite, un esauriente scambio di informazioni e di conseguenza, un condiviso intervento multi-disciplinare.
- La partecipazione alla riunione P.A.I. È aperta anche al familiare o tutore dell'Ospite che ne condivideranno la valutazione.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI ACCOGLIENZA

Procedure per l'accoglienza:

Telefonando allo 031 536041 o presentandosi in struttura è possibile avere informazioni riguardo alle modalità di ricovero.

Tale Domanda di Ammissione dovrà essere compilata in ogni sua parte, dai famigliari e dal Medico Curante e riconsegnata previo appuntamento.

La Domanda comprende i seguenti dati:

- Dati personali ed anagrafici;
- Dati economici;
- Dati sociali;
- Dati per il monitoraggio delle Liste di Attesa;
- Dati relativi al bisogno sanitario assistenziale (da compilarsi con la collaborazione del Medico Curante).

La Domanda deve essere inoltre corredata (fotocopia) dai seguenti documenti:

- Carta di Identità;
- Tessera Sanitaria (CRS)
- Tessera di Esenzioni ed eventuali invalidità;
- Documentazione clinica di cui si è in possesso (radiografie, analisi, ECG, certificati, ecc.)

Lista di Attesa:

Tutta la documentazione sarà accolta dopo aver riportato la modulistica compilata in tutte le sue parti e verrà inserita nella Lista di Attesa che sarà costantemente aggiornata; periodicamente la R.S.A. Contatterà gli utenti in Lista di Attesa per aver conferma del permanere dell'interesse all'ammissione in Struttura.

Viene tutelato il diritto alla privacy, chiedendo agli utenti di sottoscrivere un apposito modulo con il quale si dà il consenso all'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente (L. 196/2003).

Sarà premura della R.S.A. fornire all'aspirante Utente la Carta dei Servizi, con allegati, per informarlo circa i fini istituzionali ed i servizi che vengono erogati, nonché le rette praticate nell'anno.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 9 di 15

L'aspirante Ospite e/o i Familiari potranno far visita alla Casa con accompagnamento da parte delle figure referenti che daranno tutte le delucidazioni richieste.

Presa in carico e modalità di accoglienza:

- Considerata la disponibilità di un posto, l'Amministrazione attenendosi alla Lista di Attesa, contatta i famigliari per mettere in atto la procedura dell'inserimento. In caso di rifiuto o non interesse momentaneo all'inserimento, si passerà ad interpellare l'aspirante utente che occupa il posto successivo nella Lista.
- Il nuovo Ospite è accolto dalla Direzione e dal personale preposto, viene introdotto dall'Animatrice nella realtà della R.S.A., affinché sia garantito l'inserimento e il coinvolgimento nelle attività in corso. Inoltre al momento dell'ingresso, si prendono in consegna la biancheria e gli oggetti personali da portare in camera.
- La Direzione ha facoltà di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria, dalle esigenze provvisorie o definitive per modificazioni strutturali o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite. Naturalmente previa informazione all'Ospite ed ai suoi famigliari.
- In caso di ricovero ospedaliero la Direzione, o chi per essa, ne farà immediata comunicazione telefonica ai famigliari dando tutte le informazioni del caso e precisando, appena possibile, l'ospedale di accoglienza.
- Va anche precisato che l'accoglienza dell'Ospite non si intende mai definitiva e immodificabile, rimane quindi la possibilità di essere dimesso per comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, per volontà di rientro al domicilio o di cambio di Struttura Assistenziale.

Al momento dell'ingresso in struttura viene consegnata la seguente documentazione:

- ✓ Carta dei Servizi
- ✓ Codice Etico
- ✓ Contratto / Impegnativa
- ✓ Informativa Amministratore di Sostegno
- ✓ Diritto alla Privacy – informativa e consenso
- ✓ Vari allegati gestionali

GIORNATA TIPO E VITA ALL'INTERNO DELLA R.S.A.

Al fine di qualificare meglio la presenza dei parenti accanto agli Ospiti, l'orario di apertura per i famigliari è tutti i giorni dalle ore 08,00 alle ore 20,00 e dalle ore 20:00 alle ore 08:00 previa autorizzazione della Direzione Operativa e della Direzione sanitaria.

La R.S.A. Villa San Fermo si configura come una struttura "aperta", pertanto gli Ospiti vengono naturalmente sollecitati a partecipare alle varie attività, ma sono assolutamente liberi di scegliere quelle che ritengono più interessanti e stimolanti. Da parte dei nostri operatori vi è la continua attenzione ad organizzare e proporre attività consone a rispondere ai bisogni degli Utenti.

La presenza dei famigliari e dei volontari, non solo è necessaria, ma è sempre raccomandabile e richiesta, in quanto aiuta l'Ospite a mantenere i contatti con l'ambiente socio affettivo. Pertanto anche i famigliari possono partecipare alle attività sociali organizzate (gite brevi, uscite sul territorio, incontri con associazioni

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 10 di 15

culturali esterne alla Casa, feste di compleanno e di altre ricorrenze, feste religiose, incontri istituzionali, lotterie a premi, feste danzanti, ecc.).

- I famigliari possono far visita al proprio ospite liberamente (rispettando i momenti sanitari ed igienici). Gli Ospiti possibilmente accompagnati, possono uscire liberamente previo avviso e compilazione, con l'infermiere di turno, il modulo di uscita.
- L'Ospite per scelta propria o della famiglia, può avvalersi della compagnia e dell'intervento integrativo di personale esterno alla Casa, però alle condizioni indicate dalla Direzione.
- Al fine di tutelare la salute degli Ospiti, è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno e ciò è assolutamente proibito in presenza di patologie particolari.
- L'Ospite con il consenso della Direzione, può arricchire e personalizzare la propria camera con oggetti e ricordi personali.
- Gli Ospiti ed i parenti, in nessun caso, possono dare compensi al personale ed ai volontari della Casa.
- Solo gli operatori della Casa, su prescrizione medica, sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli Ospiti (pannoloni, garze, fasce, ecc.) nonché a somministrare farmaci:
- In base alle norme vigenti, nei locali della Casa, è assolutamente VIETATO FUMARE.

TUTELA UTENZA

Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico:

La Struttura cura le relazioni con l'utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione
- Verifica

L'Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico facilita l'accesso alle attività e servizi erogati, raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni attraverso appositi moduli/questionari situati in segreteria.

Consiglio degli Ospiti e Parenti:

La Casa, per una migliore qualità di vita degli Ospiti, ha istituito il Consiglio degli Ospiti/parenti, il quale, con scadenza periodica si riunisce per aggiornamenti ed eventuali suggerimenti riguardanti i vari ambiti della vita quotidiana degli Ospiti.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 11 di 15

LE RETTE

Come già accennato nelle finalità della R.S.A., si fa di nuovo presente che la Casa concorre alla realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria del cittadino/utente, il quale però è tenuto al concorso economico mediante il pagamento della retta.

L'inserimento della R.S.A. nella rete regionale permette alla stessa di godere di contributi regionali, il cui introito serve per il contenimento della retta a carico dell'Ospite.

La R.S.A. è inserita nell'accreditamento regionale, pertanto solo per queste figure e numeri è possibile il contenimento della retta.

Il diverso valore della retta, come anche il diverso valore del contributo regionale, è collegato al peso economico che si sostiene per l'assistenza data alle diverse tipologie di Ospiti (solventi, classificazioni regionali).

Le rette pertanto si differiscono secondo le seguenti tipologie:

- Ospiti lunga degenza.
- Ospiti breve degenza (da 1 a 3 mesi).
- Ospiti (n° 10) in convenzione con il Comune di San Fermo della Battaglia.

Il calcolo mensile da compiere per il conteggio delle rette è di € 68,00 al giorno più marca da bollo di € 2,00 per i posti di lunga degenza; € 75,00 al giorno più marca da bollo di € 2,00 per la breve degenza; per i n° 10 posti in convenzione Comune di San Fermo della Battaglia è di € 58,00 al giorno più marca da bollo di € 2,00.

Le rette sono annualmente determinate dalla Direzione in base ai costi ed al variare dei contributi regionali. Il pagamento deve essere effettuato entro il 10 del mese in corso tramite:

1. Addebito bancario.
2. Assegno Bancario (presso la R.S.A. negli orari di ufficio).

Agli Ospiti, annualmente, viene rilasciata la dichiarazione fiscale, prevista con D.G.R. n° 26316 del 21/03/97, attestante i costi sanitari a carico dell'utente e pagati mediante il versamento della retta. Tale dichiarazione permette, con la compilazione del mod. 730 (ed altri), il recupero del 19% del totale annuale dei costi sanitari a carico dell'Ospite.

RETTE GIORNALIERE IN VIGORE DAL 01/01/2016

- per gli Ospiti solventi (lunga degenza) € 68,00
 - per gli Ospiti solventi (breve degenza 1/3 mesi) € 75,00
 - per n° 10 Ospiti in convenzione Comune di San Fermo € 58,00
 - per tutti gli Ospiti viene richiesta all'ingresso in R.S.A. un deposito cauzionale di € 2.000,00.
- Dalla retta sono esclusi: il servizio di parrucchiere, il podologo, il servizio di lavanderia dei capi delicati e le eventuali spese di trasporti in ambulanza.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 12 di 15

- La retta verrà conteggiata dal giorno in cui l'aspirante Ospite e/o i parenti accettano il posto letto indicato in un giorno precisato da parte della R.S.A. Va detto che, in caso di rifiuto del posto letto per il giorno indicato, la Casa può rivolgersi al successivo aspirante-utente.
- In caso di decesso o di dimissioni la retta verrà conteggiata comprendendo il giorno in cui il posto letto viene lasciato libero (anche da indumenti e suppellettili).
- In caso di ricovero ospedaliero, o di ritorno in famiglia per pochi giorni di assenza, la retta verrà comunque conteggiata anche per questi giorni.
- Per tutto il resto si rimanda al Contratto d'Ingresso ed ai vari allegati che sono parte integrante della Carta dei Servizi.

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 prende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata, ed in buone condizioni psicofisiche.

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e 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 della nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

La Carta dei Diritti vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore dell'anziano, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, R.S.A., 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 delle attività quotidiane, negli atti regolativi quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico Italiano:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, in cui 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 circoscrittibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 13 di 15

- Il principio di “*solidarietà*” enunciato nell’art. 2 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge il suo quotidiano, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera 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’art. 32 della Costituzione, in cui si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività a garantire cure 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 (1976).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DOVERI

La “*Carta dei Diritti dell’anziano*” (vedi D.G.R. 7435/01), che è parte della Carta dei Servizi della R.S.A. Villa San Fermo, riconosce l’Ospite il diritto di mantenere la propria individualità e libertà. Ecco di seguito alcuni diritti e doveri:

La Persona ha il diritto:	La Società e le istituzioni hanno il dovere
1 - Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	1 - Di accudire e curare l’anziano a domicilio fin dove è possibile, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e 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.
2 - Di vivere con chi desidera.	2 - Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
3 - Di avere una vita di relazione.	3 - Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di emarginazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
4 - Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di 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.

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Sistema Sanitario Regione Lombardia	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 14 di 15

5 - Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	5 - Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
6 - Di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	6 - Di operare perché, 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.

L'Ospite ha il diritto:

- di essere rispettato, essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei".
- di essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.
- di consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti.
- di utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.
- di essere informato sulle cure assistenziali che si compiono sul suo corpo.
- di essere ascoltato anche quando affetto da *deficit* di comprensione o di comunicazione.
- di ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore.
- di fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
- di vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.
- di ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.
- di non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma di essere sempre considerato una persona.

L'Ospite ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti.
- Collaborare con il Personale Medico, Infermieristico, Tecnico e Dirigenziale della Struttura.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'Ospite.
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore o radio ad alto volume, telefonino, ecc.).
- Rispettare il riposo giornaliero degli Ospiti.
- Avvisare il responsabile di reparto e l'Infermiere di turno quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti, previa richiesta e firma del modulo uscite, compatibilmente con le proprie condizioni di salute.

IMPEGNO PER UN CONTINUO SERVIZIO DI QUALITÀ'

 SAN GIACOMO srl R.S.A. VILLA SAN FERMO Via Bignami,6 San Fermo della Battaglia (CO) Tel. 031 536041 / Fax 031 536056	CARTA DEI SERVIZI		Mod. G.O.. Cod. 05
			REV. 03
 Regione Lombardia Sistema Sanitario	Data emissione: 01/02/2014	Data revisione: 01/01/2016	Pag. 15 di 15

La persona anziana è ormai portata a indirizzarsi verso quelle proposte assistenziali che offrono prestazioni ad elevato contenuto qualitativo ed inserite in un progetto assistenziale il cui obiettivo principale è il miglioramento della qualità di vita dell’Ospite.

La Residenza “Villa San Fermo” vuole tendere a un continuo miglioramento delle sue prestazioni mettendo in atto strategie e procedure tese alla qualità strutturale ed assistenziale:

- Struttura più grande e sempre più adeguata ai bisogni.
- Sicurezza degli ambienti, delle attrezzature, degli alimenti e farmaci.
- Servizi consoni ai bisogni dell’Ospite attraverso l’utilizzo di: gruppo pluri-funzionale o unità operativa interna – equipe – cartella multidimensionale – Piano Assistenziale Individualizzato.
- Verifica e valutazione periodica del lavoro svolto per riadattare, se necessario, i processi organizzativi mediante: scheda segnalazione lamentele/gradimenti – questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione – colloqui, assemblee con Ospiti e parenti – coinvolgimento degli Operatori.



SAN GIACOMO srl
Società Unipersonale
R.S.A. VILLA SAN FERMO
Via Bignami,6
22020 San Fermo della Battaglia (CO)
Tel. 031 536041 / Fax 031 536056
rsa.villasanfermo@societasangiaco.info