



CARTA DEI SERVIZI

Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità
delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa
CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”

ANZ.RSA.RG01A

Pag.1

Casa di Riposo Gino Incontri





CARTA DEI SERVIZI

Casa di Riposo Gino Incontri

Via delle Campane, 25 – 50050 Gambassi Terme (FI)

Tel. 0571 638209 – 0571 638477

E-mail: casariposoincontro@suoredimariabambina.org

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.2
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	

N° Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto da	Approvato da	Condiviso da
06	Dicembre 21	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
07	29/12/2022	Aggiornamento	Staff di direzione	Staff di direzione	Dipendenti, ospiti, familiari
08	29/12/2023	Aggiornamento	Amministrazione	Direzione	Dipendenti, Ospiti e Familiari
09	16/12/2024	Aggiornamento	Amministrazione	Direzione	Dipendenti, Ospiti e Familiari
10	22/05/2025	Aggiornamento	Amministrazione	Direzione	Dipendenti, Ospiti e Familiari
11	07/01/2026	Aggiornamento	Amministrazione	Direzione	Dipendenti, Ospiti e Familiari

Sommario

PREMESSA

- 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
- 2 LA STORIA E LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA
- 3 IL RUOLO (MISSION)
- 4 CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO
- 5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO
 - 5.1 MODALITA' DI ACCESSO
 - 5.2 STRUTTURA
 - 5.3 ORARI E CONTATTI
 - 5.4 TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE
 - 5.5 ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO
- 6 TARIFFE DELLE PRESTAZIONI
- 7 CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI
 - 7.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE
 - 7.2 ASSISTENZA SANITARIA
 - 7.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA
 - 7.4 SERVIZIO ALBERGHIERO E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO
 - 7.5 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
 - 7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE
 - 7.7 SERVIZIO DI ANIMAZIONE
 - 7.8 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA
 - 7.9 ASSISTENZA RELIGIOSA
 - 7.10 SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TRASPORTO
- 8 STANDARD DI QUALITA'
- 9 TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI
 - 9.01 RESPONSABILITA' DELL' ENTE
 - 9.02 RESPONSABILITA E DIRITTI DELL'OSPITE
- 10 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
- 11 RECLAMI E RICORSI: MODALITA' E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI
- 12 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE
- 13 COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)
- 14 PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI
 - 14.1 PREPARAZIONE ALL'INGRESSO
 - 14.2 ACCOGLIENZA
 - 14.3 PRESA IN CARICO
- 15 RIFERIMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA DI CUI ALL'ART.19, COMMI 2 E 3 LR.41/05.

CARTA DEI SERVIZI

ANZ.RSA.RG01A

Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità
delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa
CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “


Pag.3

Gentili Signore e Signori,

onorati per essere stati prescelti, nel dare il benvenuto al Casa di Riposo Gino Incontri desideriamo illustrarvi compiutamente i servizi offerti dalla struttura, contenuti nella presente Carta dei Servizi. Cogliamo l'occasione per porgerVi i più cordiali saluti.



Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata della Persona Anziana. Gli Stati dovranno definire regole che garantiscono un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli istituti. (raccomandazione n° 34 del DOCUMENTO PROGRAMMATICO PARLAMENTARE "PROGETTO OBIETTIVO - TUTELA E SALUTE DELLE PERSONE ANZIANE redatto a conclusione dell'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione delle persone anziane, tenutasi a Vienna nel 1982)

 	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”</p>	<p>ANZ.RSA.RG01A</p> <p>Pag.4</p>
--	--	-----------------------------------

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo Gino Incontri opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, uniformando la propria organizzazione ed attività a criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Nell'ambito della sua autonomia, la Casa di Riposo Gino Incontri può porre in essere tutti gli atti ed i negozi, anche di diritto privato, funzionali al perseguimento dei propri scopi istituzionali e all'assolvimento degli impegni assunti in sede di programmazione regionale.

La Casa di Riposo Gino Incontri fa parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali, partecipa al procedimento di programmazione delle attività sociali mediante autonome proposte e comunque conformandosi agli indirizzi stabiliti nell'ambito della programmazione pubblica dei servizi.

Costituiscono scopi istituzionali della Casa di Riposo Gino Incontri l'assistenza agli anziani, attraverso il prevalente svolgimento di attività residenziali, promozione e gestione dei servizi alle persone anziane ed alle famiglie attraverso attività socio sanitarie ed assistenziali. Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

In particolare la Casa di Riposo Gino Incontri cura il soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili che si trovano in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute e per la ricerca di una migliore qualità della vita.

La Casa di Riposo Gino Incontri è convenzionata per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie a carattere residenziale a favore di soggetti assistiti dal servizio socio-sanitario della Toscana

La struttura può ospitare 1 (uno) residente autosufficiente e 34 (trentaquattro) non autosufficienti. E' inserito nel Portale Regionale delle RSA accreditate della Toscana.

2 LA STORIA E LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA



La Casa di Riposo "GINO INCONTRI" fin dal 1943 offre ospitalità ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, è ubicata nel centro storico in Via delle Campane, 25.

La casa, dispone di un unico reparto, disposto su un piano a servizio degli ospiti che usufruiscono inoltre di soggiorni e sale comuni, di un cortile/giardino e di una piccola chiesa interna.

La struttura è dotata di ampi balconi e terrazze, ai quali si affacciano alcune delle stanze del piano terra.

Il cortile ed il giardino interni forniscono ai nostri ospiti l'occasione di passeggiate, di socializzazione, di conversazione e di svolgimento di piccoli lavoretti all'aperto. Dal cortile è possibile accedere al giardino.

La struttura è attualmente autorizzata al funzionamento in via definitiva su disposizione del Sindaco del Comune di Gambassi Terme e dal 26 maggio 2011 la struttura è accreditata per i servizi alla persona del sistema sociale integrato, ai sensi dell'art.12 comma 1 bis della Legge Regionale 28/12/2009 n.82, come modificata dalla LR 49/2010 ed ha comunicato l'adeguamento ai requisiti del nuovo accreditamento DPGR 86/R/2020 con pratica telematica presentata il 05/11/2021.

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.5
--	---	----------------------------

3 IL RUOLO (MISSION)

La casa di riposo è gestita dalla Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa, dette di Maria Bambina, con sede legale a Milano in Via Santa Sofia 13. In sintonia con il Carisma delle Fondatrici, la struttura “offre aiuto e assistenza alle categorie sociali più bisognose e nei luoghi meno provvisti di beni”, nel rispetto di quanti hanno operato ed operano amando e servendo in loro il Cristo Crocifisso e Risorto.

La comunità della Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa e il personale cercano di valorizzare ogni singola persona con particolare attenzione al mantenimento delle autonomie e abilità, offrendo opportunità sempre più mirate, promuovendo e ripristinando, dove è possibile, le trame di rapporti personali più significativi con le proprie famiglie o con persone a loro care.

L'impostazione assistenziale cerca di valorizzare l'aspetto familiare e tiene conto sia dei rapporti affettivi, che delle aspettative, dei desideri, delle capacità sensoriali, motorie, cognitive e comunicative di ogni ospite.

La Casa di Riposo Gino Incontri fornisce ospitalità ed assistenza in un contesto di vita comunitaria basata sulla **centralità dell'ospite** e sulla **valorizzazione del ruolo degli operatori**.

La Struttura **si prende cura di ogni singola persona con:**



- **il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni**
- erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- **la personalizzazione e la flessibilità del servizio** offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- **la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane** dell'azienda come garanzia di una cultura del “servizio”;
- **l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse** come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

La Casa di Riposo Gino Incontri nell'erogazione dei servizi all'utenza si ispira ai seguenti **principi e valori**:

- Solidarietà
- Sussidiarietà
- Rispetto della persona
- Equità ed uguaglianza
- Rispetto della vita
- Partecipazione
- Familiarità/appartenenza
- Competenza/professionalità
- Qualità del servizio
- Efficacia/efficienza

4 CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è lo strumento che la Casa di Riposo Gino Incontri utilizza nei confronti di ospiti ed operatori per illustrare i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. Obiettivi del presente documento sono:

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.6
--	---	----------------------------

1. rendere trasparente il servizio offerto
2. assumere l'impegno a fornire un servizio di alto livello chiaramente percepibile
3. individuare i fattori dai quali dipende la qualità del servizio offerto, adottando gli standard di qualità e garantendone il rispetto
4. porre costante attenzione al cambiamento del contesto interno ed esterno, e adottare conseguentemente strumenti e metodi per il mantenimento della migliore qualità del servizio
5. far conoscere dettagliatamente la struttura e la sua organizzazione.

Per quanto precede, pertanto, il documento assume un duplice valore:

- per la Casa di Riposo Gino Incontri rappresenta un vero e proprio **patto stipulato con i cittadini e gli utenti**,
- per le istituzioni e gli operatori uno **strumento che permette di controllare** l'effettiva attuazione degli impegni assunti dalla struttura.

La Carta dei Servizi, i cui contenuti attengono all'operato di tutto il personale della struttura, è uno **strumento di comunicazione** delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, pertanto verrà aggiornata periodicamente per illustrare cambiamenti che interverranno nella realtà della struttura, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

L'approccio adottato nella redazione della carta dei servizi, si orienta sui principi fondamentali della **qualità dei servizi**, alla base dei quali c'è una sempre maggiore **attenzione** nei confronti delle esigenze esplicite ed implicite degli ospiti/utenti.

In particolare le linee guida di questo approccio sono:



- mettere l'ospite/utente al primo posto;
- la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane.

Con la Carta dei Servizi la Casa di Riposo Gino Incontri dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini/utenti, i quali sono messi nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti per arrivare alla definizione di standard operativi che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori, attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi e di erogazione dei servizi.

La Casa di Riposo Gino Incontri vuole dare evidenza del proprio impegno in questa direzione attraverso non solo l'elaborazione della Carta dei Servizi, ma anche alla progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale che permetta di conseguire gli obiettivi di miglioramento via via prefissati.

La Direzione basa le proprie decisioni sui seguenti principi:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici degli anziani elaborando Piani Individualizzati;
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- organizzare e standardizzare i metodi di erogazione e controllo dei servizi in modo da garantire standard qualitativi costanti e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione;

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.7
--	---	----------------------------

- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della struttura sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

5.1 MODALITA' DI ACCESSO

Come già detto, la struttura può ospitare 1(uno) residente autosufficiente e 34 (trentaquattro) non autosufficienti.

- **Gestione ingressi non autosufficienti con titolo di acquisto**

La Casa di Riposo Gino Incontri è una struttura accreditata e perciò inserita sul Portale della Regione Toscana (portale RSA).

Come è noto, viene disciplinato che l'assistito, in possesso del PAP e del c.d. titolo d'acquisto (il diritto al titolo d'acquisto viene comunicato all'assistito dai Servizi) sceglierà la struttura presso cui recarsi tra quelle accreditate e firmatarie dell'anzidetto accordo riportate sul Portale della Regione Toscana (portale RSA).

Una volta comunicata da parte dell'assistito ai Servizi tale scelta, quest'ultimi autorizzeranno (entro i 2 giorni lavorativi successivi) l'ospitalità presso la struttura prescelta.

Successivamente l'assistito, i Servizi e la struttura prescelta concorderanno la data d'ingresso nella struttura stessa (che dovrà avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione della disponibilità del titolo d'acquisto da parte dei Servizi).

I Servizi confermeranno poi, mediante invio all'assistito e alla struttura, prima dell'ingresso nella struttura stessa, di un'impegnativa-modulo contenente le informazioni del caso ed in particolare il PAP, le schede e le scale previste dalle procedure di valutazione multidimensionale, il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto e il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto. La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento dovrà confermare l'avvenuta ammissione ai Servizi.



La Struttura non potrà rifiutare l'inserimento dell'assistito che abbia esercitato il diritto di scelta, in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo d'acquisto.

Nel titolo d'acquisto comunicato all'assistito verrà indicato il corrispettivo giornaliero di parte sanitaria come stabilito dalla Regione Toscana e il corrispettivo giornaliero di parte sociale a carico del Comune di residenza dell'assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso.

La quota sociale giornaliera determinata dalla struttura è indicata nel portale RSA della Regione Toscana

- **Gestione ingresso in libero mercato**

La domanda di accesso in libero mercato viene inoltrata dall'anziano o da suo amministratore di sostegno/tutore direttamente alla Casa di Riposo Gino Incontri. La domanda al momento della presentazione viene inserita in due graduatorie distinte in base alla residenza del soggetto nel comune di Gambassi Terme o in altro Comune, e in base alla data di presentazione della domanda stessa.

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.8
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	

Qualora vi siano posti liberi, la Direzione della struttura provvede ad avvisare coloro che hanno fatto domanda contattando prima tutti i residenti nel comune di Gambassi Terme in ordine di graduatoria, e, in caso di nessuna richiesta di ingresso, quelli residenti fuori comune, sempre in ordine di graduatoria. In caso di accettazione, l'ingresso vero e proprio sarà preceduto da un colloquio con il richiedente o i suoi familiari durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti e si consegna copia della Carta dei Servizi/Regolamento, oltre alla sottoscrizione della documentazione di ammissione.

5.2 STRUTTURA

La Casa di Riposo Gino Incontri offre ai propri utenti una struttura confortevole e funzionale dotata delle attrezzature necessarie per fornire accoglienza e servizi rispondenti ai requisiti di legge quali:

- camere
- bagni
- arredi ovvero letti, comodini, armadi, poltrone, sedie con braccioli, tavoli scrittoio
- spazi comuni e per i servizi sanitari e ausiliari quali:
- refettorio
- soggiorno
- sala TV
- palestra
- spazio animazione
- giardino privo di barriere architettoniche
- locale infermeria
- chiesa
- spazio per colloqui con amici e familiari
- spazi per servizi generali quali:
 - locale cucina
 - magazzino
 - dispensa
 - celle frigorifere
 - lavanderia e stireria
 - locali di servizio ai piani
 - locali amministrativi
 - sala riunioni
 - Infermeria

5.3 ORARI E CONTATTI

Segreteria:

Il Lunedì e Venerdì: 8.30 – 13.00 e 14.30 – 17.00



Il Martedì, il Mercoledì e Giovedì: 9.00 – 13.00 e 14.30 – 17.30

Tel. 0571 638209

e-mail: casariposoincontro@suoredimariabambina.org

Direzione:

Il Lunedì e Venerdì: 8.00 – 12.00 e 13.00 – 16.00

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.9
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	

Il Martedì, il Mercoledì e Giovedì: 08.00 – 12.00 e 13.00 – 17.00

Tel. 0571 638209

e-mail: : casariposoincontri@suoredimariabambina.org

5.4 TEMPI DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito e tiene conto delle esigenze di vita e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

ORARIO

ATTIVITA'

Ore 6,30	Risveglio e preparazione degli Ospiti che fanno il bagno.
Ore 7,00	Risveglio. Igiene e cura degli altri Ospiti.
Ore 7,00-9,00	Bagno assistito agli Ospiti come da programma.
Ore 7,45	Attività fisioterapica degli ospiti allettati (lun.-ven.).
Ore 8,00	Preparazione degli Ospiti per la colazione. Somministrazione della colazione e della terapia in refettorio o in camera.
Ore 8,45	Attività fisioterapiche personalizzate (8,45-11,45).
Ore 9,30	Idratazione con somministrazione di acqua e bevande. Somministrazione spuntino. Deambulazione assistita, visione trasmissioni televisive, socializzazione.
Ore 11,30	Pranzo Ospiti non autonomi in refettorio e in camera.
Ore 12,15	Messa a letto Ospiti che hanno pranzato al 1° turno.
Ore 12,15	Pranzo per gli Ospiti autonomi o parzialmente autonomi.
Ore 13,00	Riposo a letto o in poltrona degli Ospiti che hanno pranzato al 2° turno.
Ore 14,30-16,00	Somministrazione merenda, tè, bevande e acqua.
Ore 15,00	Animazione, attività programmata di deambulazione, visione trasmissioni televisive e sociali.
Ore 16,00-16,30	Proseguo dell'animazione, incontri liberi con i familiari e conoscenti; possibilità di videochiamate.
Ore 17,45	1^ cena Ospiti non autonomi in refettorio e in camera.
Ore 18,00	Recita del rosario o preghiera, per chi lo desidera.
Ore 18,30	Messa a letto degli Ospiti che hanno cenato al 1° turno.
Ore 18,30	2^ cena per gli Ospiti autonomi o parzialmente autonomi.
Ore 19,30	Per chi desidera tempo libero per seguire programmi TV. Preparazione degli ospiti che desiderano andare a letto e sorveglianza degli stessi mentre si coricano. Messa a letto degli ospiti del 2° turno di cena che necessitano di aiuto o sorveglianza.

CARTA DEI SERVIZI

Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità
delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa
CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”

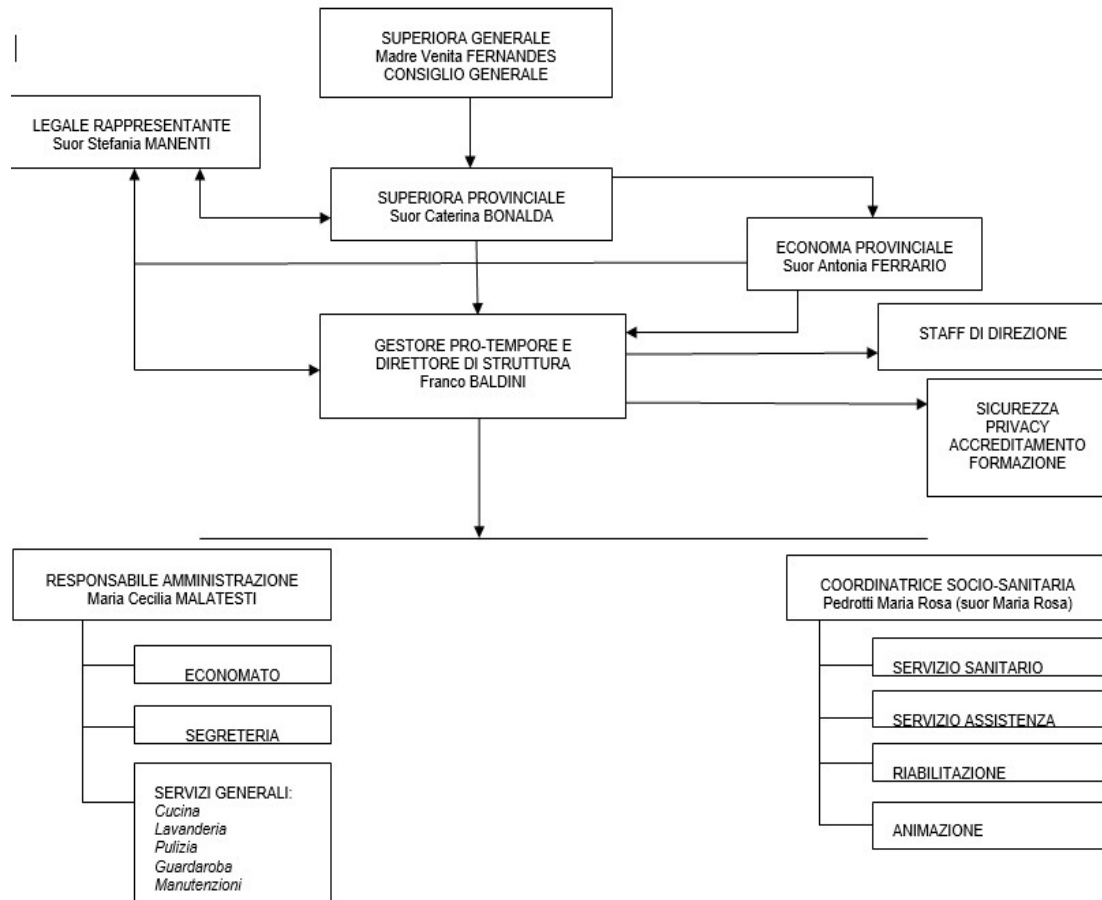
ANZ.RSA.RG01A



Pag.10

5.5 ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

Rev. 29 DICEMBRE 2023

L'organigramma della STRUTTURA



 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.11
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	

6 TARIFFE DELLE PRESTAZIONI



- Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavanderia biancheria piana e della biancheria e indumenti personali dell'ospite, il servizio di parrucchiera (nei termini indicati alla sezione "Servizi compresi nella retta").
- Per i residenti non autosufficienti con titolo d'acquisto sono altresì compresi nella retta i materiali per medicazione, i presidi per l'incontinenza e il servizio di podologo per un trattamento al mese.
- Per i residenti non autosufficienti a libero mercato non sono compresi nella retta i materiali per medicazione, i presidi per l'incontinenza, il servizio di podologo e la parrucchiera.
- Sono compresi nella retta la fornitura della biancheria e il lavaggio, asciugatura e stiro degli indumenti personali.
- Sono esclusi dalla retta i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.), le visite geriatriche, gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura se non organizzati dalla struttura stessa.
- Le protesi ed ausili personali (carrozzine, materassi antidecubito,...) a carattere sanitario saranno forniti dalla Casa di Riposo Gino Incontri agli utenti in possesso del titolo di acquisto e fino alla disponibilità della dotazione agli utenti a libero mercato.
- Il costo è determinato annualmente dalla Struttura, sentito il parere dell'Economa Provinciale e della Superiora Provinciale. La quota sociale applicabile agli utenti in possesso del titolo di acquisto è stabilita dalla struttura ma deve essere approvata dall'assemblea della Società della Salute. Il costo è comprensivo di tutte le prestazioni specificate nella presente Carta dei Servizi al punto Servizi compresi nella retta.

REVISIONE RETTE PRIVATE RSA DAL 1° LUGLIO 2025		
		quota sociale giornaliera
<u>Struttura residenziale</u>		
autosufficienti non convenzionati		€ 58,00
		quota giornaliera
<u>Struttura residenziale</u>		
non autosufficienti-non conv.ti		€ 95,00
non autosufficienti-non conv.ti residenti fuori comune		€ 100,00
non autosufficienti-non conv.ti temporanei		€ 103,00

7 CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

7.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Ai residenti viene garantita l'assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a Piani di Assistenza Individuale personalizzati formulati dall'equipe degli operatori e consistente in:

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	ANZ.RSA.RG01A Pag.12
--	---	-----------------------------

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente il residente all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue del residente fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna;

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini del residente. Di norma l'alzata avviene tra le 6.30 e le 8.30.

Si effettuano anche 2de alzate differite tra le 8.30 e le 11.00 in casi particolari.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 18.45 circa.

2. Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.



3. Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è di 7 giorni.

4. Assistenza notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi. Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare (ADB o OSS). L'Infermiere è reperibile all'interno della struttura, mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al Servizio di Guardia Medica.

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.13
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	

Il Servizio di Assistenza di Base è fornito da personale qualificato ed in particolare Addetti Assistenza di Base (ADB), Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Infermieri (I).

I parametri del personale garantiscono il rispetto della Normativa Regionale Toscana.

7.2 ASSISTENZA SANITARIA

Comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione. L'Assistenza Medica è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dal residente al momento dell'ingresso alla Casa di riposo Gino Incontri. I Medici degli ospiti sono presenti in Struttura con accessi programmati e se necessario sono disponibili a ricevere i parenti su appuntamento.

Le visite specialistiche vengono prestate dal medico specialista della ASL oppure può essere scelto dal residente o dai suoi familiari. In ogni caso il pagamento della prestazione è a carico del residente. La Casa di Riposo Gino Incontri si occupa di prenotare ai residenti il servizio di trasporto presso la struttura ove opera il Medico specialista. Il costo del trasporto è a carico dell'ospite.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le prescrizioni farmaceutiche di:

- farmaci di fascia A e B forniti dalla farmacia ospedaliera e /o dalla farmacia locale il cui pagamento se previsto è a carico del residente;
- dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione;
- materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza.

In caso di ricovero in ospedale, l'ospite è accompagnato da una sintesi clinica e sono mantenuti i rapporti durante il periodo di ricovero per assicurare la continuità assistenziale. Della documentazione al seguito del paziente fa parte anche una nota con i contatti della struttura.

7.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA



L'Assistenza Infermieristica è prestata da infermieri professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza.

Il Servizio di Assistenza infermieristica è erogata 14 ore su 24 con 10 ore di reperibilità durante il turno notturno.

7.4 SERVIZIO ALBERGHIERO E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

Il servizio alberghiero è comprensivo di:

- vitto
- alloggio (in camere da 2, 3 letti tutti articolati). E' possibile personalizzare gli ambienti con quadri, fotografie, cuscini ecc.. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere. Il personale, garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti nei piani di lavoro, interventi ripetuti durante la giornata e in caso di necessità;
- fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera. La biancheria piana è gestita e lavata dalla lavanderia interna.

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.14
--	---	-----------------------------

Lavaggio indumenti personali. Il servizio è compreso nella retta e riguarda il lavaggio e la stiratura, effettuati in loco, degli indumenti personali dei residenti. Attraverso la cifratura di ogni capo viene garantita la completa rintracciabilità dell'indumento stesso.

La cifratura può essere svolta dalla famiglia, la struttura offre il servizio gratuitamente.

La Casa di Riposo Gino Incontri cura in particolar modo l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico-sanitario che del confort. Inoltre garantisce la fornitura agli utenti di:

sapone e shampoo neutri, pettini, forcicine sterilizzate e tutto il necessario per la cura della persona;

materassi che ostacolano il formarsi di piaghe da decubito.

Riguardo alle comunicazioni con l'esterno è possibile ricevere ed effettuare telefonate attraverso gli apparecchi in uso nella struttura. La struttura è coperta da WI-FI negli spazi comuni e in una parte delle camere.

Ai residenti che hanno piene capacità cognitive, viene quotidianamente recapitata la posta di competenza, che l'ufficio postale consegna direttamente alla struttura. Per gli ospiti totalmente o parzialmente dipendenti si procede a contattare l'amministratore di sostegno, il tutore o il familiare di riferimento.

Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista dell'utente mediante **questionari di gradimento**.

7.5 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

La Casa di Riposo Gino Incontri mette a disposizione dei propri utenti un servizio di riabilitazione, in base al Piano di Assistenza Individuale, fornito da due Terapisti della Riabilitazione compreso nella retta.

7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Casa di Riposo Gino Incontri offre ai propri ospiti il Servizio di ristorazione attraverso la propria cucina interna attrezzata per la produzione e la somministrazione dei pasti. Il menù, su base stagionale, varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane nella stagione Primavera-Estate e nella stagione Autunno-Inverno. Sono previste, oltre al menu del giorno, varianti di 3 primi, 3 secondi e 2 contorni e almeno piatto caldo per ciascun pasto.

L'ospite può consultare il menù settimanale esposto nella bacheca del refettorio. Il personale incaricato presenta il menù giornaliero comunicando alla cucina, entro il giorno precedente, se intende consumare il menù del giorno o preferisce una variante a piacere.

Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.



Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età:

Dieta per utenti con problemi gastro-enterologici;

Dieta per utenti con problema di diabete;

Dieta semiliquida per utenti con problemi di masticazione/deglutizione;

Dieta per utenti con sondino naso-gastrico.

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	ANZ.RSA.RG01A Pag.15
--	---	-------------------------

Di norma la colazione è servita dalle 8.00 alle ore 9.00 del mattino, il pranzo alle ore 11.30 e alle 12,15, la merenda alle 15.30 circa e la cena alle ore 17.45 e alle ore 18,30. Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista igienico e qualitativo utilizzando specifici questionari.

Il servizio di ristorazione tiene conto delle linee guida di cui alla Delibera Regionale n°1535/2023- Allegato-A Linee di indirizzo regionali sulla ristorazione assistenziale.

7.7 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' previsto il Servizio di Animazione gestito da 1 Animatore presente per 33 ore settimanali, che si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore.

L'addetto all'animazione realizza le attività progettate, talvolta con l'ausilio di volontari o di operatori della struttura.

Gli obiettivi dell'Animazione sono:

- La socializzazione e la costruzione di una rete relazionale
- La valorizzazione delle competenze e delle capacità
- La stimolazione della autonomia fisica e psicologica
- La valorizzazione del passato e delle esperienze
- L'aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli utenti

I Programmi di animazione sono composti da Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi culturali, Programmi di valorizzazione individuale e socializzazione oltre a implementare il rapporto con tutte le realtà socio-culturali del territorio.

7.8 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA

Presso la Casa di Riposo Gino Incontri viene attivato su richiesta il servizio di Parrucchiere e il servizio di Podologia. Il Coordinatore sanitario, verifica periodicamente con il personale di assistenza, la necessità di intervento e le tipologie di prestazione per ogni ospite ed inoltra l'elenco al professionista addetto.



- Servizio di Parrucchiere: il residente, in possesso del titolo di acquisto, ha diritto ad una prestazione di base mensile, dove per prestazione di base s'intende shampoo – taglio – piega.
- Servizio di Podologia: compreso nella retta, per gli utenti in possesso del titolo di acquisto, ed attivato al bisogno. La Residenza ha una convenzione con una professionista che si reca direttamente in struttura su chiamata.

7.9 ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno del Casa di Riposo Gino Incontri è favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose. Viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi. Gli orari delle SS. Messe sono i seguenti:

Dal lunedì al venerdì ore 9,00

Sabato ore 16:00

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.16
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI “	

I ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.

7.10 SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TRASPORTO

Con tali servizi si vuole andare a rispondere alle esigenze di quegli anziani a vita sola o alle esigenze di alcuni parenti che non hanno l'opportunità di accompagnare il loro residente per problemi di lavoro.

La Casa di Riposo Gino Incontri offre un Servizio di Prenotazione Trasporto a visite specialistiche prescritte agli anziani residenti nella Struttura.

Il Servizio di Prenotazione consente lo svolgimento del trasporto tutti i giorni dell'anno ad esclusione dei Festivi per quegli anziani che si trovano nelle seguenti condizioni:

- che siano trasportabili con automezzi ordinari;
- che siano trasportabili con mezzi attrezzati per il trasporto di disabili (carrozze);
- che necessitano di un trasporto con mezzo sanitario (barellati) in quanto in precarie condizioni di salute.

Il Servizio è effettuato di norma dalla Misericordia di Gambassi Terme. Eventuali costi sono a carico dell'utente. I familiari che vogliono accompagnare il residente possono usufruire del mezzo se ci sono posti disponibili.

Il Servizio viene attivato in seguito alle richieste del Servizio Infermieristico della Struttura la quale verificherà la disponibilità del mezzo adeguato e si raccorderà con l'Associazione per organizzare il trasporto nel modo più tutelante possibile per il residente.

8 STANDARD DI QUALITA'



La Casa di Riposo Gino Incontri intendendo stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del Servizio:

- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE
- AREA ALBERGHIERA
- AREA RISTORAZIONE
- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
- SERVIZI ALLA PERSONA

Gli standard di qualità sulle aree sopra indicate vengono definiti dalla Direzione, che fissa i livelli di qualità da raggiungere e li verifica periodicamente rendendo pubblici i risultati ottenuti tramite

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	ANZ.RSA.RG01A Pag.17
--	---	-------------------------

affissione nella bacheca della Struttura. La Casa di Riposo Gino Incontri è fra le RSA toscane che partecipano alla valutazione della Performance da parte del MES dell'Università Sant'Anna di Pisa. I risultati della valutazione sono pubblici e riassunti in forma di BERSAGLIO

9 TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

La Casa di Riposo Gino Incontri al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti. Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili. La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.



9.1 RESPONSABILITA' DELL' ENTE

Ingresso /Dimissioni ed allontanamento temporaneo

- Il residente della Casa di Riposo Gino Incontri gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento. (Salvo limitazioni di carattere medico-sanitario).
- La Casa di Riposo Gino Incontri rimane aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.30: ingressi e uscite degli ospiti devono essere comunicati alla Direzione, la quale deve dare espressa autorizzazione, sentito l'ufficio infermieristico (Salvo limitazioni di carattere medico-sanitario).
- E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite nelle ore stabilite del giorno nei locali della Struttura (Salvo limitazioni di carattere medico sanitario).
- L'utente può rinunciare alla permanenza nella Casa di Riposo Gino Incontri mediante sua richiesta scritta o dell'amministratore di sostegno o del tutore.
- L'allontanamento spontaneo dell'ospite nelle piene facoltà non comporta alcuna responsabilità della Casa di riposo Gino Incontri.
- La Casa di Riposo Gino Incontri non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.
- La Casa di Riposo Gino Incontri può dimettere l'ospite, con un preavviso di 15 giorni alla Società della Salute e/o ai familiari e/o chi li rappresenta legalmente qualora:
 - vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
 - ci sia un grave ed accertato rifiuto del residente alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico;
 - ci sia morosità nel pagamento della retta.

Assegnazione camera

- Durante la fase pre-ingresso all'ospite viene assegnata una camera, secondo disponibilità e possibilità su decisione del Coordinatore Socio-Sanitario il quale, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra camera informandone preventivamente lo stesso e i familiari, nonché la Direzione.
- Nella sistemazione degli anziani si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite alla condizione sociale, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione.

 	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01A Pag.18
	Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI “	

- L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al Coordinatore il quale verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Custodia e deposito valori

- La Casa di Riposo Gino Incontri non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze. La struttura dispone di una cassaforte nella quale, su richiesta dell'ospite, dei familiari, dell'A.D.S. o del tutore è possibile custodire somme in denaro o oggetti di valore. Gli oggetti di valore vengono inventariati, annotandoli su un apposito registro nel quale si rilevano la data di messa in custodia e di restituzione. Il locale è anche protetto da allarme.

Diritto a partecipare al voto Elettorale

La Casa di riposo Gino Incontri garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto. L'utente se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.

La Casa di Riposo Gino Incontri espletterà le pratiche per introdurre nella struttura il "seggio volante" in modo da consentire il voto agli utenti che ne facciano richiesta direttamente o attraverso gli amministratori di sostegno e tutori legali.

Rapporti con amministratori di sostegno e tutori legali

La Casa di Riposo Gino Incontri si impegna a mantenere e curare i rapporti con i tutori legali o amministratori di sostegno dell'utente, previa presentazione dell'atto di nomina del Giudice.

9.2 RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto all'informazione

- L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Corredo Personale



- All'ingresso il residente deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche ed opportunamente cifrato.

L'elenco del corredo all'ingresso verrà definito con il residente o con i familiari durante la fase di pre-ingresso. L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta se ne ravveda la necessità.

Il guardaroba del residente deve essere cifrato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Presenza dei Familiari

La Casa di riposo Gino Incontri intende facilitare per l'utente il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale, coerentemente con il regolamento interno.

 	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01A</p> <p>Pag.19</p>
--	--	------------------------------------



- La Casa di Riposo Gino Incontri opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi in più luoghi consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra deve essere concordata a seconda delle singole problematiche con la Direzione. (Salvo limitazioni di carattere medico-sanitario).
- Si adottano procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.
- Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.
- Per gli incontri con i familiari/conoscenti, la struttura mette a disposizione degli ambienti (esterni o interni) separati dai luoghi comuni.
- In presenza di familiari in grado di provvedere, viene richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo residente e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.
- In caso di ricovero del residente presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari stessi assistere il residente fino al suo rientro presso la Casa di Riposo Gino Incontri.

Presenza durante l'assunzione dei pasti:

- E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita al residente durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta (consuetudine interrotta per disposizioni anti Covid-19).
- Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli anziani è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni, secondo le rispettive competenze al responsabile del servizio di refezione e all'Infermiere in turno.
- Ai familiari e agli ospiti è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed attrezzature.
- Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare cibi cucinati a casa senza autorizzazione.

Presenza nelle camere di degenza:

- I visitatori degli anziani per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.
- La Casa di Riposo Gino Incontri è in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti: qualora il residente o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Direzione e concordarne le modalità. La Residenza potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura. In caso di parere negativo della Casa di Riposo Gino Incontri il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

 	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “</p>	<p>ANZ.RSA.RG01A</p> <p>Pag.20</p>
--	---	------------------------------------

10 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La soddisfazione percepita dai propri residenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dalla Struttura, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto la Struttura procede, alla periodica somministrazione (almeno biennale) ai residenti e ai propri familiari appositi questionari di gradimento. I dati raccolti saranno elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici. I risultati delle indagini di soddisfazione verranno successivamente messi a disposizione dei residenti e dei loro familiari mediante la pubblicazione in bacheca.

11 RECLAMI E RICORSI: MODALITA' E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari.

La coordinatrice socio sanitaria e il direttore di struttura si rendono disponibili per incontrare singolarmente i familiari e tutti gli ospiti che sono in grado di esprimere le proprie opinioni riguardo la loro permanenza.

I colloqui hanno l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni sui servizi erogati che l'ospite ritiene possano alterare il benessere personale e collettivo degli utenti.



Qualora un ospite o un suo familiare voglia presentare formale reclamo può farlo per iscritto consegnando la comunicazione in Direzione, secondo quanto previsto dal Regolamento Interno messo a disposizione dell'utenza nella bacheca ospiti, e usando, ove possibile, la modulistica ad essa allegata. La Direzione è tenuta a fornire formale risposta scritta nei termini previsti dalla suddetta procedura.

- La casa di Riposo Gino Incontri garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi attraverso segnalazione, verbale o scritta, presentata ai Responsabili dei Servizi o alla Direzione.
- Il residente o i suoi familiari che inoltrano un reclamo per segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale comunicazione scritta alla Direzione, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 30 giorni.

12 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Casa di Riposo Gino Incontri opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività, promuove incontri con gli anziani ed i familiari al fine di:
 1. favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
 2. comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio;

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.21
--	---	-------------------------

3. incontri con altri Enti, con le Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

13 **COMITATO OSPITI E FAMILIARI**

E' istituito un Comitato degli ospiti e dei familiari quale strumento di partecipazione e di collaborazione con i responsabili della struttura.

Il Comitato è eletto con votazione palese dell'assemblea degli ospiti e dei familiari, da tenersi entro il mese di marzo di ogni anno e può comunque essere riconfermato.

Tale organismo risulta composto da n. 5 familiari, rappresentanti dei residenti della struttura.

Nell'ambito dei suoi componenti, il Comitato provvede alla nomina di un Presidente e di un Segretario incaricato della verbalizzazione delle sedute e della trasmissione di una copia del suddetto verbale al direttore della Casa di Riposo Gino Incontri. Il Comitato opera al fine di realizzare la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

Suo compito fondamentale è quello di consentire confronti, verifiche e collaborazioni per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti nonché di fornire alla struttura suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività comunitarie.

La Casa di Riposo si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in base ai risultati del monitoraggio sui servizi erogati.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.


La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “GINO INCONTRI”	ANZ.RSA.RG01A Pag.22
--	---	-------------------------

conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.

Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

14 PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Il personale amministrativo è disponibile a fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura.

14.1 Preparazione all'ingresso.

All'ingresso verranno recuperate tutte le informazioni necessarie alla compilazione della cartella sanitaria come previsto nel dettaglio sul regolamento della struttura.

Verrà sottoscritto l'impegno al pagamento della retta e tutta la documentazione necessaria al trattamento assistenziale dell'ospite.

14.2 Accoglienza

L'accoglienza avviene secondo uno specifico protocollo e coinvolge l'infermiere, il fisioterapista, l'operatore sanitario e l'animatore in collaborazione con il Medico di Medicina Generale.

14.3 Presa in carico

L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere, fisioterapista, OSS/ADB, animatore, prende in carico il PAP dell'ospite mettendo in atto gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.


Al momento dell'ingresso viene compilata la scheda di accoglienza con le informazioni socio sanitarie raccolte dall'esame obiettivo. Si opera in modo da poter inserire l'ospite nei progetti (gestione continenza, deambulazione assistita, controllo idratazione, riduzione contenzione etc).

Entro 30 giorni dall'ingresso in RSA l'equipe multidisciplinare elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e gli obiettivi posti per ogni area di intervento. Il PAI, verificato ed aggiornato almeno semestralmente, viene condiviso con l'utente, con i familiari e con il legale rappresentante dell'assistito.

15 RIFERIMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA DI CUI ALL'ART.19 COMMI 2 E 3 LR.41/05

L'erogazione dei nostri servizi è affidata a figure professionali assunte direttamente con applicazione del contratto nazionale AGIDAE Socio Assistenziale.

L'affidamento dei servizi avviene altresì nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

 	CARTA DEI SERVIZI Provincia Italiana della Congregazione delle Suore di Carità delle Sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa CASA DI RIPOSO “ GINO INCONTRI “	ANZ.RSA.RG01A Pag.23
--	---	-------------------------

Per l'affidamento eventuale dei servizi alla persona ai soggetti del terzo settore si applicano le disposizioni contenute nel decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 marzo 2001 (Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell' art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328) e le disposizioni regionali di attuazione.