

**CENTRO DI SERVIZI PER ANZIANI
CASA DI RIPOSO MAGGI
FONDAZIONE ONLUS
VIA G. MARCONI 20
CASTREZZATO – BS**

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO DI SERVIZI PER
ANZIANI
CASA di RIPOSO
MAGGI
FOND. ONLUS**

Aggiornamento 2023
DGR 2569/2014

INDICE

LA MISSIONE ISTITUZIONALE

I PRINCIPI CHE CI GUIDANO

SIAMO QUI

LA STRUTTURA

I SERVIZI OFFERTI

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO
ALL'ACCESSO

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

SONO A DISPOSIZIONE

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE E UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

ALLEGATI

LA MISSIONE ISTITUZIONALE

La “Residenza assistenziale Sanitaria Maggi” è un Ente che ha avuto origine in seguito al lascito della famiglia “Maggi” intorno al 1774.

Scopo dell’Ente è quello di offrire, ad anziani non autosufficienti, servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, ricreativi, religiosi e culturali oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero al fine di garantire

- Il benessere psico-fisico
- Il mantenimento delle abilità residue
- Il massimo recupero funzionale
- La prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza
- La possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali
- La sicurezza
- **Il necessario supporto alla famiglia**



I PRINCIPI CHE CI GUIDANO

I principi fondamentali che guidano l'azione di tutti coloro che operano presso la "Residenza Sanitaria Assistenziale Maggi" si focalizzano sulla:

CENTRALITA' DELLA PERSONA

All'ospite deve essere sempre riservato grande rispetto per quella dignità che gli deriva non dall'autosufficienza o dalle capacità cognitive ma dall'essere persona.

AUTONOMIA DELLE SCELTE

L'ospite deve potersi sentire come a casa propria nella possibilità di assumere scelte autonome, decidere del proprio tempo, incontrare persone a lui care, partecipare attivamente ad ogni decisione che lo riguarda. La residenza è la sua casa.

COMPETENZA E QUALIFICAZIONE DELLE CURE

L'ospite deve poter usufruire di cure adeguate, continuative e tempestive in relazione ai suoi bisogni di salute. Devono essere evitati la trascuratezza, l'accanimento terapeutico, l'uso dei farmaci o metodi che possono ledere la libertà individuale se non in casi motivati e straordinari.

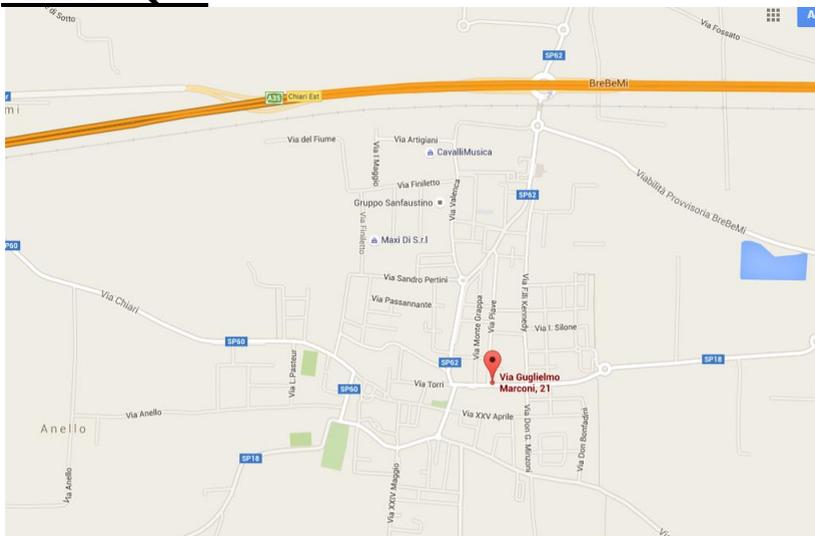
QUALITA' DELLA VITA

La residenza vuole offrire un buon comfort alberghiero costituito dall'igiene degli ambienti e dalla piacevolezza degli stessi, dalla qualità del cibo, da una qualificata capacità di soddisfare i bisogni attraverso relazioni caratterizzate da rispetto, calore umano, rispetto della privacy e della libertà personale.

RELAZIONE INTERPERSONALE

Le relazioni interpersonali devono essere caratterizzate dal sorriso, dalla cortesia e dalla capacità di ascolto. Nel rispetto delle indicazioni espresse dall'ospite, l'istituzione si impegna nel facilitare i rapporti con la comunità e le persone per lui significative.

SIAMO QUI



CENTRO SERVIZI PER ANZIANI CASA DI RIPOSO MAGGI FONDAZIONE ONLUS

Sede legale e operativa: Via G. Marconi 20 – 25030
CASTREZZATO (BS)

Tel. 030 714032 fax 0307048574

Email: casariposomaggi@tin.it – info@casadiriposomaggi.it

Pec: centroservizianzianirsamaggi@progettostudio.legalmail.it

Sito: www.casadiriposomaggi.it

Come raggiungerci

dai paesi limitrofi, seguire le indicazioni per Castrezzato, la struttura si trova nei pressi del plesso scolastico delle scuole Elementari di Castrezzato, sulla strada per Travagliato.

La struttura non è raggiungibile con mezzi pubblici, dato che il nostro territorio ne è completamente sprovvisto.

LA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale dispone di 45 posti letto accreditati suddivisi in due nuclei abitativi di 20 e 25 posti, oltre a 2 posti di sollievo autorizzati. I posti letto sono così distribuiti:

3 camere a 1 posto letto

17 camere a 2 posti letto

2 camere a 3 posti letto

1 camera a 4 posti letto

Tutte le camere, localizzate al primo piano della struttura, sono dotate di idonei servizi igienici comunicanti e vi sono presenti oltre a letti con snodi e comodini anche armadi personali per ogni ospite.

Tutte le camere sono climatizzate e dotate di sollevatori a binario.

Un'ulteriore stanza, denominata "Il sorriso di Ester", è stata realizzata per essere destinata ad una persona già presente nella struttura che, per l'aggravarsi della condizione psico-fisica, necessita di uno spazio di maggior tranquillità, con la possibilità di essere assistita anche da un familiare o persona cara.

L'assegnazione delle camere è disposta dalla Direzione Sanitaria della Struttura tenendo conto delle esigenze degli ospiti e delle condizioni di salute. E' consentita la personalizzazione degli ambienti di vita propri dell'ospite con oggetti, piccoli mobili, quadri, ecc., al fine di mantenere i legami ed evidenziare la dimensione familiare degli ambienti esonerando però l'Ente da ogni responsabilità comprese eventuali rotture.

Sempre al primo piano sono presenti oltre alle camere:

- Una sala da pranzo con relativa cucina
- Un soggiorno grande e uno piccolo
- I bagni assistiti
- Un ambulatorio con infermeria e locali per gli operatori

Inoltre, a disposizione di tutti gli ospiti della residenza vi sono al piano terra

- Sale soggiorno polifunzionali
- Angolo bar
- Chiesetta
- Palestra
- Ambulatorio medico
- Servizi amministrativi
- Servizi igienici, giardino interno e parco

I SERVIZI OFFERTI

La residenza Sanitaria assistenziale fornisce ai propri ospiti non autosufficienti

- **PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE**

Il soddisfacimento dei bisogni sanitari viene garantito mediante erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistiche (assistenza medica e infermieristica, medicazioni, rilievo parametri vitali, controllo parametri biologici, somministrazione terapie, attività riabilitativa...) che oltre a curare le malattie ricorrenti prevengono la loro insorgenza e ritardano l'evoluzione degli stati morbosi cronici.

I medici sono a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per le necessarie informazioni ogni giorno feriale secondo l'orario esposto presso l'ambulatorio.



- **SERVIZI DI CARATTERE ASSISTENZIALE**

Sono costituiti dalle prestazioni di assistenza diretta alla persona per il soddisfacimento dei suoi bisogni fondamentali (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, mobilitazione, eliminazione, protezione).

Le prestazioni sanitarie e riabilitative e i servizi assistenziali sono di norma garantiti da:

n°	2	medici
n°	1	coordinatore del servizio
n°	8	infermieri
n°	2	terapisti della riabilitazione
n°	6	operatrici socio sanitarie
n°	22	ausiliarie socio assistenziali

per esigenze di carattere assistenziale o per visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali o di loro famigliari il Coordinatore del servizio è a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per le necessarie informazioni.

- **PRESTAZIONI DI TIPO EDUCATIVO, CULTURALE, RICREATIVO E RELIGIOSO**

La vita all'interno della residenza deve essere tale da soddisfare il bisogno e la capacità di rapporti sociali. Sono pertanto programmati percorsi cognitivamente stimolanti, momenti ricreativi, sollecitazioni culturali, l'apertura e l'interazione con il contesto sociale, i rapporti con la famiglia. Tutto il personale è chiamato ad animare la struttura in tal senso oltre al ruolo specificamente svolto da un Educatore.

Il servizio di assistenza religiosa, aperto anche alla comunità, è assicurato dal sacerdote della parrocchia di Castrezzato e dalla presenza di una religiosa all'interno della struttura.

La Santa Messa si celebra di norma tutte le domeniche mattina alle ore 9.15. Momentaneamente, causa emergenza Covid-19, le celebrazioni religiose di cui sopra sono sospese.

- **PRESTAZIONI DI TIPO ALBERGHIERO ABITATIVO**

Sono costituite dalle attività di pulizia generale e degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature, oltre che dai servizi di supporto per garantire l'operatività della struttura e il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

Servizio amministrativo

Per la cura dei provvedimenti riguardanti la segreteria generale, le pratiche inerenti gli ospiti, l'incasso delle rette, i rapporti con l'ATS e la Regione, le registrazioni contabili, il servizio di cassa, le forniture di beni e servizi, il personale dipendente.

E' possibile usufruire del servizio amministrativo per la custodia del denaro o di documenti importanti per gli ospiti.



Servizio cucina

Il servizio provvede ad assicurare l'erogazione del vitto, comprese le bevande, agli utenti della residenza. Sul rispetto delle norme igienico sanitarie e sulla definizione del menù sovrintende il Direttore Sanitario. Il servizio è appaltato a ditta esterna ed è prodotto in loco.

L'Ente garantisce la presenza di un menù giornaliero che comprende: un primo asciutto con sugo al pomodoro o sugo del giorno o un primo in brodo; il secondo del giorno a scelta con alternative diverse; contorno di verdura cotta o fresca o purè; frutta di stagione, frutta cotta o mousse di frutta, yogurt o budino.

Si riporta come esempio la composizione di un menù tipo:

Lasagne

Pasta in bianco o al pomodoro

Riso in bianco o al pomodoro

Passato di verdure, pastina in brodo o semolino

Primo frullato

Lingua in salsa verde

Petto di pollo

Polpette

Prosciutto cotto

Stracchino

Omogenizzato di carne

Secondo frullato

Patate arrosto, Purè di patate

Verdure fresche, Verdure frullate

Frutta fresca, Frutta cotta

Mousse di frutta, Omogenizzato di frutta

Yogurt o budino

Il menù varia settimanalmente per quattro settimane, poi si ripete ed è stagionale, cambia ogni tre mesi secondo la stagione.

Servizio lavanderia, stireria e guardaroba

Cura il lavaggio, la stiratura, la conservazione e la distribuzione ai reparti e servizi della biancheria propria e dei capi di abbigliamento di ciascun ospite che debbono essere contrassegnati da apposito numero di riferimento (assegnato al momento dell'ingresso). Si lavano capi di lana e capi delicati solo se autorizzati dai familiari stessi. Il servizio è gestito all'interno della casa di riposo. Eventuali disservizi possono essere segnalati in Direzione o al Coordinatore del Servizio che provvederanno a risolverli.



Servizio barbiere e parrucchiere

E' a disposizione gratuita degli ospiti, nei giorni prestabiliti. Viene gestito secondo i bisogni e le prenotazioni.

Servizio di podologo

Attraverso questo servizio ci si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.

Servizio di trasporto

Per gli ospiti della residenza, in caso di necessità stabilita dal Responsabile Sanitario, è previsto il servizio di trasporto gratuito, mentre per visite e controlli prenotati da terzi, si provvederà al riaddebito della spesa, mediante convenzione con i volontari del COSP di Castrezzato.

Servizio mortuario

In caso di decesso è possibile l'utilizzo della sala mortuaria. La scelta della ditta di onoranze funebri è obbligatoriamente e in totale autonomia a carico dei congiunti del defunto per l'allestimento della sala.

Servizio telefonico e postale

Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno, attraverso la linea telefonica della Residenza. Possono utilizzare la linea della residenza per chiamate all'esterno con carattere d'urgenza.

Quanti desiderano spedire la corrispondenza possono provvedere alla spedizione attraverso l'ufficio amministrativo. La corrispondenza in arrivo viene inoltrata tramite i famigliari a ciascun ospite a cura dell'ufficio amministrativo.

Servizio Bar

Il servizio bar è a disposizione dei degenti, dei famigliari e dei visitatori attraverso le apposite macchine distributrici poste all'entrata; non sono proprietà dell'Ente.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Possono accedere ai servizi della nostra RSA le persone non autosufficienti residenti sul territorio lombardo e con età superiore ai 65 anni. Per tutte le persone che non avessero tali requisiti la casa di riposo può domandare la deroga all'ATS competente.

Si tratta di persone affette da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo sanitario assistenziale personale.

Sono persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medico/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.



L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

MODALITA' di AMMISSIONE

La valutazione circa l'opportunità di procedere ad un ricovero e l'assegnazione del punteggio sono di massima compiti dell'A.T.S; pertanto la richiesta di inserimento va inoltrata presso l'ATS del nostro distretto attraverso l'Assistente Sociale del comune di residenza, all'Unità di Continuità Assistenziale Multidimensionale: la Direzione Sanitaria dell'Ente si riserva comunque la valutazione di ogni singolo ospite al fine di un positivo inserimento in comunità.

La Casa di Riposo Maggi aderisce alla lista d'attesa gestita dal Distretto ATS competente che stabilisce la priorità di inserimento presso la struttura e gestisce la lista d'attesa.

L'accoglimento da parte della struttura avviene previo accertamento delle condizioni dell'anziano da parte del responsabile sanitario ed espletate le formalità amministrative. Sono ammessi prioritariamente gli ospiti che risiedono nel comune di Castrezzato e poi quelli che risiedono nei comuni di Castelcovati, Cazzago S. Martino, Chiari, Coccaglio, Comezzano-Cizzago, Roccafranca, Rovato, Rudiano, Trenzano, Urigo D'Oglio.

DOCUMENTI DI MASSIMA NECESSARI PER L'INSERIMENTO

- Documento d'identità
- Codice fiscale
- Libretto sanitario ed eventuali esenzioni
- Impegnativa di pagamento
- Certificato di residenza e di stato di famiglia
- Documentazione sanitaria recente
- Sottoscrizione documentazione e regolamenti amministrativi

Per l'accesso ai posti di sollievo autorizzati bisogna rivolgersi alla Segreteria dell'Ente che provvederà a far compilare l'apposito modulo. E' l'Ente stesso che regola l'occupazione di questi posti letto, privilegiando i residenti ed in particolare le situazioni di emergenza.

PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Una volta ammesso nella residenza l'equipe interdisciplinare raccoglie nelle prime quattro settimane i necessari dati per una valutazione multidimensionale al fine di predisporre un progetto assistenziale individualizzato coinvolgendo possibilmente, oltre all'ospite e, previo il suo consenso, anche i famigliari in linea con le indicazioni stabilite dalle norme regionali.

A scadenze prefissate, 6 mesi e ogniqualvolta si evidenziano problematiche nuove, la cartella dell'ospite viene aggiornata sulla base del controllo dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi inizialmente fissati nel progetto assistenziale.

E' necessario per periodi di assenza superiori ad un giorno, che i parenti informino anche l'ufficio amministrativo di norma con 24 ore di anticipo e, al momento di lasciare la residenza informino l'infermiera responsabile che si farà carico di consegnare le eventuali terapie ed offrire le indicazioni necessarie.



DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può avvenire nei seguenti casi:

- Dimissioni volontarie dell'ospite e/o del familiare e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno che dovranno pervenire alla struttura con almeno 5 giorni di preavviso. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporterà la corresponsione della retta per i 5 giorni non rispettati.
- Dimissioni a giudizio insindacabile da parte della Direzione Sanitaria in forma assistita dal Comune o dall'ATS:
 1. Per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la permanenza dell'ospite in struttura;
 2. Per comportamenti incompatibili dell'ospite con a vita di comunità o che mettano in pericolo la sicurezza dell'ospite stesso o degli altri ospiti;
 3. Per ritardato o mancato pagamento della retta;
 4. Per decesso dell'ospite.

Al momento della dimissione i medici della nostra struttura, per assicurare la continuità delle cure, rilasceranno ai familiari una relazione medica con allegata la documentazione necessaria da consegnare al medico curante, se l'anziano rientra a domicilio o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura se si tratta di un trasferimento in RSA o Casa di Cura.

TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

La richiesta di accesso alla documentazione sanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore.

Per i tempi e le modalità del rilascio si fa riferimento a quanto previsto dal cap. III del Regolamento di accesso agli Atti Amministrativi e Sanitari approvato con delibera del CdA n. 227 del 26 novembre 2013, più precisamente la documentazione sanitaria, sarà rilasciata entro 30 giorni dalla registrazione a protocollo della stessa, al corrispettivo di 0.50 centesimi di Euro a fotocopia e 50,00 Euro per oneri amministrativi.

VISITE AGLI OSPITI

La Residenza, di norma, è aperta dalle ore 8.00 del mattino alle ore 21.00 della sera. Le visite agli ospiti sono pertanto libere nelle ore diurne e serali. E' preferibile in particolare al mattino, posticipare le visite a dopo le 8,00 visto che è il momento dell'alzata e della colazione per gli ospiti. E' consigliabile ridurre al minimo le visite durante l'orario dei pasti. Non è consentita l'entrata nei nuclei durante il riposo degli ospiti.

Se le condizioni di salute dell'ospite richiedono una particolare assistenza, il Direttore Sanitario può decidere di spostarlo nella stanza "Il sorriso di Ester" e permettere ai famigliari di restare con il proprio caro anche durante le ore notturne.

Si chiede ai visitatori:

- Di mantenere un tono di voce moderato
- Di non fumare
- Di evitare ogni azione che possa essere di disturbo agli ospiti
- Di non accedere ai locali di servizio compresa la sala da pranzo
- Di non prendere iniziative nei confronti degli ospiti senza la necessaria autorizzazione del personale
- Di soffermarsi nella camera dei propri congiunti o nei locali adibiti ad uso comune evitando di accedere alle camere degli altri ospiti senza il loro esplicito consenso
- Di accompagnare i bambini sotto i 10 anni di età
- Per eventuali osservazioni o consigli rivolgersi esclusivamente al responsabile dell'area assistenziale

Giornata tipo per gli ospiti residenti

06.05-08.00	inizio giornata con soddisfacimento bisogni dell'igiene, personali e abbigliamento;
08.00-09.30	colazione;
09.30-11.30	attività di animazione e socializzazione (lettura giornale, tombolate, terapia occupazionale); attività sanitarie e riabilitative (visita medica, terapie, medicazioni, fisioterapia, esecuzione esami diagnostici...)
11.45-13.00	pranzo;
13.30-14.30	riposo pomeridiano;
14.30-17.30	attività di animazione e socializzazione, visite famigliari, celebrazioni liturgiche, piccole feste ecc); attività sanitarie e riabilitative. Alle ore 16.00 è prevista la merenda;
17.45-19.00	cena;
19.00-21.00	preparazione per la notte assecondando i desideri degli ospiti in merito al riposo notturno;
21.00-06.05	riposo notturno.

L'organizzazione della propria giornata è comunque lasciata alla libertà di scelta di ogni singolo ospite. Il personale è pertanto impegnato, nell'ambito del possibile, ad organizzare il proprio lavoro tenendo conto delle necessità ed esigenze di ciascun ospite che debbono però conciliarsi con le esigenze della vita comunitaria. Tutto il personale impiegato sarà identificabile attraverso l'apposito cartellino di riconoscimento riportante nome, ruolo e fotografia. Questo permetterà ad ogni ospite e ai propri famigliari di sapere in ogni momento chi è l'operatore con il quale interagiscono.

SONO A DISPOSIZIONE

ORGANO POLITICO

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da cinque membri nominati dal Comune di Castrezzato per cinque anni. Il CdA, che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, nomina il Presidente quale rappresentante legale dell'Ente e il Revisore dei Conti con specifici compiti di controllo e di vigilanza sull'attività economica e contabile dell'Ente.

Il CdA con delibera n. 186 del 5/12/2011 si è dotato di Codice Etico, strumento attraverso il quale comunica a tutti i soggetti che entrano in contatto con l'Ente quali sono i principi ispiratori nello svolgimento della propria attività.

ORGANO OPERATIVO

L'organo operativo è normalmente composto da:

- Amministrazione con relativi servizi annessi
- Direzione Sanitario
- Coordinatore del servizio
- Servizio infermieristico
- Servizio riabilitativo
- Servizio animazione
- Servizio socio assistenziale

MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI- RECLAMI O APPREZZAMENTI

Tutti gli operatori della struttura operano all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che gli ospiti o i famigliari possono segnalare mediante i moduli esposti nelle bacheche. Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta postale posizionata all'ingresso della RSA o consegnato in ufficio relazioni con il pubblico. I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni. Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Il modulo può essere utilizzato anche per esprimere apprezzamenti che l'ospite o i famigliari desiderano presentare.



CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Il Centro di servizi per Anziani Casa di Riposo Maggi Fondazione Onlus recepisce la Carta dei Diritti della persona anziana come formulata dall'allegato D della D.G.R. 14 dicembre 2001 n. 7/7435 – Attuazione dell'art. 12, comma 3 e comma 4 della L. R. 11 luglio 1997, n. 31 così come di seguito riportata:

“Gli anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione. La salvaguardia dell’anziano e della sua cultura comporta l’educazione della popolazione al rispetto di una serie di diritti”.

La persona ha il diritto

- Di sviluppare e conservare la propria individualità
 - Di conservare e veder 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.
 - Di vivere con chi desidera.
 - Di avere una vita di relazione.
 - Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e socializzazione.
 - Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
 - Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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.

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 "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore e la sua 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 conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga anche i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.

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.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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.

RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta di degenza viene determinata all'inizio di ogni anno dal Consiglio di Amministrazione. L'ammontare della retta è il risultato di un'attenta ed approfondita valutazione di diversi fattori quali:

- Condizioni dell'ospite;
- Costi sanitari;
- Costi di gestione e socio-sanitari.

La retta a carico dell'utenza è determinata detraendo al costo totale dell'assistenza l'importo del contributo giornaliero che la Regione Lombardia eroga alla struttura a parziale copertura delle spese sanitarie sostenute (assistenza medica di base, personale sanitario e socio-sanitario, medicinali). Il contributo regionale è commisurato alla tipologia dell'ospite (a seconda delle classi stabilite in relazione alla gravità delle patologie dell'ospite stesso) ed allo standard di personale socio-sanitario occupato. La retta di degenza è **onnicomprensiva**. In essa quindi è compresa l'assistenza sanitaria, l'erogazione dei farmaci e ausili in genere, i servizi di tipo alberghiero e tutti quei servizi descritti nei precedenti capitoli.

Il pagamento della retta si effettua normalmente, previo comunicazione della segreteria, attraverso bonifico bancario a favore della Fondazione.

Il prospetto delle rette è comunque sempre disponibile presso l'ufficio amministrativo.

Per l'anno 2022 la retta applicata indifferentemente dalla classe di appartenenza è di:

Euro 1.570,00

Al momento dell'inserimento, l'ospite e i familiari, devono sottoscrivere un contratto d'ingresso che ha lo scopo di definire i reciproci diritti e obblighi oltre che il versamento di una cauzione il cui importo corrisponde ad una retta mensile che verrà restituita al momento delle dimissioni dell'ospite. La cauzione sarà versata su un conto corrente bancario fruttifero specifico, destinato alle sole cauzioni. L'operatività dell'ente, su questo conto corrente, si limiterà alle operazioni di carico e scarico della cauzioni.

La Fondazione inoltre, rilascia annualmente agli ospiti, l'apposita dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie da utilizzare ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per quanto riguarda i posti privati autorizzati la retta mensile corrisponde ad Euro 2.250,00 Da questo importo sono escluse tutte le spese relative alle prestazioni sanitarie.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gli ospiti, i loro famigliari e tutti gli operatori hanno sempre il diritto di esprimere reclami, osservazioni o segnalazioni in merito all'erogazione e alla gestione del servizio.

A seconda dei diversi ruoli e responsabilità, ogni servizio referente all'interno della struttura è sempre disponibile a valutare nel merito le problematiche sollevate e a mettersi a disposizione per i chiarimenti necessari e per la loro soluzione qualora ve ne fosse la necessità. Annualmente viene distribuito agli ospiti e famigliari e agli operatori il questionario di soddisfazione costituito da una serie di domande relative a giudizi sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. I questionari compilati vengono imbucati nella apposita cassetta presente all'ingresso della struttura. I dati in essi contenuti sono raccolti, elaborati e discussi in equipe multidisciplinare e divulgati agli ospiti/parenti e operatori al fine di individuare le criticità, rilevare i disservizi e pianificare costantemente opportunità di miglioramento per soddisfare al meglio le aspettative di ognuno. I risultati dei questionari di soddisfazione sono esposti all'albo della struttura.

IL VOLONTARIATO

All'interno della struttura è presente un gruppo di volontari che secondo le indicazioni della direzione sanitaria supportano il personale nella vicinanza agli ospiti e nella gestione di alcune attività quali ad esempio l'imboccamento o il sostegno quando richiesto. Tutti i volontari all'interno della struttura sono coordinati dall'educatore che è anche figura di riferimento in questo ambito.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori

ALLEGATI

Questionario per la rilevazione della qualità percepita dai famigliari.

Questionario per la rilevazione della qualità percepita dai ospiti.

Questionario per la rilevazione della qualità percepita dai operatori.

Modulo segnalazione reclami.

