R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
"BEATO INNOCENZO"
VIA XXIV MAGGIO - BERZO INFERIORE (BS)

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

Gentile Signore, Gentile Signora,

Le diamo il benvenuto/ a in questa casa.

Certo, non eguaglierà MAI la Sua, ma stiamo tentando in tutti modi di renderla confortevole, accogliente e ospitale, sia come struttura, sia come personale qualificato a livello professionale e umano. Vorremmo che questa fosse una casa, ci piace immaginare che Lei possa un giorno pensare QUESTA come la SUA casa.

QUESTO È IL NOSTRO OBIETTIVO ED IL NOSTRO IMPEGNO!

Attraverso questa Carta dei Servizi Le offriamo qualche informazione per renderLe più facile la nostra conoscenza.

La presente "Carta dei Servizi" contiene i principi sui quali si basa la *mission* della R.S.A "Beato Innocenzo" che, nell'erogazione dei vari servizi, tiene conto di:

- **EGUAGLIANZA:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di qualsiasi genere, tenendo ben presente l'unicità di ogni Ospite presente all' interno della struttura
- **IMPARZIALITA'**: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **PARTECIPAZIONE**: l'utente è parte attiva della struttura e deve esprimere la propria valutazione sia essa negativa o positiva. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari, punto di riferimento dei nostri Ospiti, dando tutte le informazioni riguardanti gli obiettivi che riguardano il loro congiunto e la struttura
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** per efficienza ed efficacia si intendono le capacità di un sistema organizzato nel realizzare i fini attraverso il miglior utilizzo delle risorse.

La R.S.A. "Beato Innocenzo" è di proprietà del Comune di Berzo Inferiore (Bs) ed è gestita dalla società RSA BERZO INFERIORE S.R.L., società di progetto costituita con l'obiettivo di gestire questa struttura e di fornire servizi assistenziali, sanitari ed alberghieri a favore della popolazione anziana non autosufficiente.
La struttura opera nel rispetto di quanto previsto dal contratto, per la definizione dei rapporti giuridici ed economici, stipulato con l'ATS della Montagna e nel rispetto della vigente normativa regionale.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

- ***garantire il principio di "giustizia sociale"*** (art. 3 Costituzione italiana) mediante la rimozione degli ostacoli che possono limitare la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impedendo il pieno sviluppo della persona;
- ***garantire il principio "di solidarietà"*** (art. 2 Costituzione italiana) riconoscendo e garantendo i diritti inviolabili dell'uomo;
- ***garantire il principio "di salute"***(art. 32 Costituzione italiana) tutelando la salute intesa come equilibrio fisico, psichico e sociale e promuovere il concetto stesso (OMS);
- ***rispettare l'individualità di ogni persona anziana,*** riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati;
- ***rispettare credenze, opinioni e sentimenti*** anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominate;
- ***rispettare le modalità di condotta della persona anziana***, compatibili con le regole della convivenza sociale della casa;
- ***essere accudita e curata al meglio per il recupero delle funzioni;***
- ***favorire la costruzione di relazioni sociali per l'anziano*** all'interno e all'esterno della struttura;
- ***essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;***
- ***essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale.***

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A. "Beato Innocenzo" è situata nel comune di Berzo Inferiore, in provincia di Brescia, ed è facilmente raggiungibile con mezzi di trasporto privati e pubblici.

Per il raggiungimento della struttura non è previsto un servizio di trasporto a cura della RSA

Tre i piani sui quali si sviluppa la Residenza:

- al piano terra si collocano: la reception, gli uffici amministrativi, la direzione di struttura, la direzione sanitaria, una sala polivalente, gli spogliatoi del personale ed un nucleo abitativo (nucleo A), completo di camere singole e doppie, un soggiorno, la sala da pranzo, il bagno assistito, il locale per il personale di controllo e i depositi previsti dalla normativa.
- al primo piano sono ubicati: la palestra di fisioterapia, la sala per le attività occupazionali, l'ambulatorio medico/infermieristico ed un nucleo abitativo (nucleo B), completo di camere singole e doppie, un soggiorno, la sala da pranzo, il bagno assistito, il locale per il personale di controllo e i depositi previsti dalla normativa.
- al piano interrato trovano collocazione la camera ardente, la cappella, la cucina, la lavanderia, i magazzini ed i locali tecnici.

Complessivamente la struttura accoglie 62 Ospiti non autosufficienti, di cui 36 accreditati contrattualizzati e 26 accreditati senza contrattualizzazione regionale.

Tutte le camere sono predisposte per accogliere 1 o 2 persone. L'assegnazione della camera viene stabilita dalla Direzione, compatibilmente con la disponibilità di posti letto e con le esigenze di servizio. Inoltre, qualora lo ritenga, la Direzione si riserva la possibilità di effettuare degli spostamenti di camera.

La Direttrice ed il Direttore Sanitario sono disponibili, a richiesta degli interessati, per far visitare la Residenza.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La domanda d'ammissione di un Ospite viene redatta su apposito modulo (domanda di ammissione mod.006) ed inviata alla Direzione della struttura, che provvederà al suo protocollo.

Alla domanda di ammissione dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- consenso e autorizzazione dei dati sensibili (mod. 005),
- scheda sanitaria (mod. 002), da compilarsi a cura del medico curante,
- scheda sociale (mod. 003), da compilarsi a cura dell'assistente sociale del Comune di residenza,
- impegnativa al pagamento retta mensile, versamento cauzione e fondo spese (mod. 004).

La valutazione delle domande verrà effettuata dall'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), composta da direttore sanitario, medico di struttura, direttore di struttura ed infermiere professionale referente.

La valutazione delle condizioni di accesso alla struttura verrà effettuata in relazione ai seguenti criteri:

- residenza del richiedente nel comune di BERZO INFERIORE da almeno 5 anni,
- emergenza di gravità della situazione sanitaria segnalata dai servizi sociali ASST,
- emergenza di gravità della situazione sociale segnalata dai servizi sociali ASST/ATSP
- data di presentazione della domanda,
- residenza nei comuni limitrofi della Valle Camonica
- residenza nella provincia di BRESCIA e regione Lombardia

stabilendo contestualmente anche la graduatoria per l'ingresso che mensilmente viene aggiornata.

L'Ospite in posto accreditato non a contratto ha diritto ad essere accreditato a contratto, in relazione ai seguenti criteri:

- residenza nel comune di BERZO INFERIORE
- in base alla data di ingresso
- in base alla classe SOSIA di appartenenza
- residenza nei comuni della Valle Camonica e volontà di permanere nella struttura in forma definitiva
- residenza nella provincia di BRESCIA e regione Lombardia e volontà di permanere nella struttura in forma definitiva

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La data dell'ingresso viene preventivamente stabilita dal Direttore in accordo con l'Ospite o con altra persona di riferimento. In tale occasione, dopo un approfondito colloquio con lo stesso ospite ed i referenti familiari, vengono considerate le condizioni psicofisiche, la situazione sanitaria e la situazione sociale dell'Ospite e successivamente viene assegnata la stanza in base ai bisogni espressi e alle necessità organizzative che la situazione richiede.

Documenti necessari per l'ingresso:

- tessera sanitaria magnetica
- certificato di residenza
- carta d'identità
- cartellino del codice fiscale
- fotografia
- cartelle cliniche precedenti
- fotocopia carta identità, numeri telefonici ed indirizzo della/e persona/e di riferimento
- verbale della commissione di invalidità (se presente)
- aggiornamento della scheda sanitaria (se quella allegata alla domanda amm/ne è di data precedente a 6 mesi)

Prima dell'ingresso, l'Ospite e/o i suoi familiari vengono accompagnati dalla direzione presso l'ufficio amministrazione, per le pratiche di accettazione (scheda accettazione mod. 022), quindi viene fatta una visita della struttura.

L'Ospite e/o i suoi familiari vengono quindi condotti nella camera assegnata dalla Direzione di struttura coadiuvata dall'infermiera di riferimento. In questo momento si forniscono le prime informazioni relative al funzionamento delle apparecchiature presenti nella stanza e, in generale, alla vita nella Casa (orario dei pasti, programma delle attività di terapia occupazionale e animazione, attività di fisioterapia, funzioni religiose,…). Se la stanza è a due letti, gli/le verrà presentato/a l'Ospite che già vi alloggia, quindi gli altri residenti nella struttura. Gli/Le verranno presentati gli operatori presenti e informato sul riconoscimento delle figure che operano in R.S.A., anche mediante il cartellino di riconoscimento che ogni dipendente è tenuto ad esibire. Verrà esaminata tutta la documentazione sanitaria prodotta e stilato il fascicolo sociale, raccogliendo dai familiari e ospite tutte le informazioni riguardanti la vita al domicilio, le relazioni sociali, le attività nel tempo libero ed ogni informazione utile per conoscere al meglio la Persona che stiamo accogliendo.

Al momento dell'ammissione presso la struttura, l'Ospite o il Suo familiare vengono invitati a firmare un modulo di consenso al trattamento dei dati in conformità alle vigenti disposizioni di legge (decreto legislativo n. 196 del 30.06.2003). Si informa che non verranno fornite telefonicamente informazioni sanitarie relative alle condizioni dell'Ospite, se non autorizzate dallo stesso o dai familiari. Tutti gli operatori socio sanitari e comunque impegnati nella R.S.A. sono tenuti al segreto d'ufficio ed al segreto professionale ed impegnati a garantire la privacy dell'Ospite.

Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)

In occasione dell'ingresso in struttura, l'Ospite è al centro dell'attenzione di tutti gli operatori, nel rispetto della sua dignità personale e della sua privacy.

Un accurato periodo di osservazione, permette all'équipe socio sanitaria di comprendere quale sia il performance status dell'Ospite. L'obiettivo è quello di giungere ad una visione olistica dell'Ospite stesso, attraverso un'osservazione a 360° ed adeguata, in termini di tempo, alla tipologia dell'anziano.

L'équipe di lavoro procede quindi alla stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato, ponendo obiettivi realistici e verificabili nel tempo per ciascun Ospite. In considerazione delle condizioni generali iniziali dell'Ospite, il P.A.I. è volto al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue e/o alla riabilitazione delle stesse, utilizzando procedure diversificate ma ugualmente empatiche nei confronti dell'Ospite. Le diverse figure professionali, per tutto il periodo di permanenza dell'Ospite presso la struttura, si confronteranno in merito alla gestione dello stesso, modificando, quando necessario, il P.A.I.

LA VITA NELLA STRUTTURA

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

La giornata, anche qui come a casa, incomincia con la sveglia a partire dalle ore 06.00. Dopo l'igiene quotidiana e la colazione, servita nella sala da pranzo o in camera, l'Ospite entra nel vivo della giornata con le attività, la terapia occupazionale e la riabilitazione motoria.
L'Ospite è libero di scegliere le attività a cui desidera partecipare.
La giornata prosegue con il pranzo, che viene consumato nella sala da pranzo, che costituisce un momento di vita relazionale molto importante. E' cura dell'équipe promuovere la socializzazione anche in questo contesto.
Il pomeriggio, dopo il riposo facoltativo, prosegue con attività di animazione; tuttavia non mancano i momenti privati per le visite dei parenti, per la lettura di un libro o di un quotidiano o semplicemente per ritirarsi nella propria stanza.
All'interno della nostra struttura è garantita la celebrazione della Santa Messa, con i sacerdoti della parrocchia.

a) Le visite

Le visite agli Ospiti possono essere effettuate nell' arco di tutta la giornata e per tutti i giorni dell'anno, evitando gli orari dei pasti e del riposo pomeridiano (dalle ore 11,30 alle ore 14,00). Negli orari serali (dalle ore 20,00 alle ore 08,00 del mattino successivo) non sono previste le visite agli Ospiti per non compromettere il riposo notturno e l'attività assistenziale del mattino (igiene dell'Ospite, sistemazione delle stanze).
Prima di entrare nella stanza dell'Ospite si consiglia di bussare per verificare che non siano in corso attività assistenziali.

b) Le uscite

L'Ospite che desiderasse lasciare la struttura, per un certo periodo di tempo, è obbligato ad informare la Direzione compilando l'apposito modulo, sul quale preciserà il tempo di assenza, il nominativo ed il recapito telefonico di coloro presso i quali alloggerà. Tale assenza non comporterà alcuna riduzione di retta.
Sono consentite uscite, previa autorizzazione del medico della struttura, a condizione:

- che l'Ospite sia accompagnato da familiari o amici
- che sia informata preventivamente la Direzione, con compilazione di apposito modulo.

La Direzione o il personale incaricato provvederà a far firmare il modulo al familiare, anche in caso di uscita breve.

LA DIREZIONE

La Direzione assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione sociosanitaria ed assistenziale, sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione si connota come riferimento sia per norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della residenza. Essa mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste dalla legislazione regionale.

SERVIZI ALBERGHIERI

c) Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce la preparazione giornaliera delle colazioni, delle merende e dei pasti principali, che vengono distribuiti dallo staff assistenziale. Il personale addetto a questo servizio è costituito da cuochi, aiuto cuochi e personale generico.
Salvo i casi di dieta prescritta dal medico, le portate sono uguali per tutti gli Ospiti, con menù quadri settimanali e diversi per i periodi estivo ed invernale. Viene sempre proposta la possibilità di scelta tra diversi piatti (primi, secondi, contorni, dolci, bevande, ecc.).
La garanzia di qualità e freschezza del servizio di ristorazione è garantito dalla scelta di prodotti di marca e primari fornitori, oltre che dal controllo attraverso il sistema HACCP, con verifiche e controlli periodici da parte di personale specializzato (direttore sanitario, tecnologo alimentare), nel rispetto di tutte le normative in materia.
Gli orari per le consumazioni sono indicativamente i seguenti:

- prima colazione ore 08.00
- caffè di metà mattina ore 10.00
- pranzo ore 11.45 a letto ed alle ore 12.00 presso la sala ristorante
- seconda colazione, merenda ore 15.00
- cena ore 17.45 a letto ed alle ore 18.00 presso la sala ristorante
- camomilla, bevanda serale ore 20.00

d) Igiene ambientale

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

Il personale di supporto garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della casa adottando protocolli specifici e prodotti che garantiscono l'igiene degli ambienti. L'attività viene svolta seguendo piani di lavoro e protocolli, nonché con utilizzo di modulistica di controllo, che consentono l'efficacia dell'attività e la sua verifica.

e) Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia per i capi personali degli Ospiti è gestito internamente, a garanzia della massima attenzione e cura dei capi. La biancheria dell'Ospite deve essere etichettata dai familiari con un numero che sarà assegnato dalla Residenza al momento dell'ingresso, unitamente all'elenco di biancheria richiesta.

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, ecc.) è affidata aduna ditta esterna specializzata nel settore a garanzia della corretta sanificazione dei materiali.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il servizio amministrativo è svolto all'interno della struttura e si occupa:

- delle pratiche amministrative (ammissioni, dimissioni, comunicazioni ad A.S.L., Comune di residenza, ecc.);
- del rilascio di certificati;
- della fatturazione delle prestazioni rese;
- del rilascio della dichiarazione prevista dal D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

MODALITA' RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Copia della Cartella Clinica o di altra documentazione sanitaria può essere richiesta agli Uffici Amministrativi negli orari di apertura o tramite richiesta scritta.

Tale documentazione può essere rilasciata esclusivamente a:

- intestatario della documentazione, previa verifica e registrazione del documento d'identità;
- terzi, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro e fotocopia di documento di identità del delegante e delegato;
- in ipotesi di decesso dell'interessato hanno titolo, ciascuno per proprio conto, gli eredi legittimi;
- tutore e amministratore di sostegno

Copia delle cartelle e di ogni documento socio sanitario viene controfirmato dal Direttore Sanitario e rilasciato entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Il costo amministrativo delle copie è a totale carico del richiedente e verrà definito in base alla tipologia e numero di documenti richiesti.

SERVIZI ALLA PERSONA

I servizi a favore degli Ospiti vengono garantiti da professionisti in possesso del titolo specifico pubblicamente riconosciuto (ad esempio assistenti qualificati e/o O.S.S.) e dell'eventuale iscrizione ai relativi Albi Professionali (ad esempio infermieri professionali).

Annualmente il personale a ciò obbligato partecipa a corsi di formazione ed aggiornamento previsti per le varie figure professionale. La Residenza promuove, altresì, la formazione del personale, sia obbligatoria perché prevista dalla normativa (ad esempio Sicurezza, HACCP), sia necessaria per l'aggiornamento professionale.

Tutto il personale è identificabile tramite un cartellino di riconoscimento visibile all'Ospite e ai suoi familiari.

a) Servizio Medico

Accanto ad una iniziale valutazione globale dell'Ospite, il medico della Residenza, presente giornalmente in struttura, effettua continue verifiche delle condizioni clinico-sanitarie, attua programmi di prevenzione dei potenziali problemi di salute e, qualora lo ritenga necessario, si avvale della consulenza di specialisti esterni e dispone il ricovero presso strutture ospedaliere.

Il counseling familiare costituisce un mezzo privilegiato per conseguire il mantenimento e/o la promozione dello stato di salute dell'Ospite.

A tale proposito, i medici che operano all'interno della struttura si rendono disponibili, in orari prestabiliti o previo appuntamento, per colloqui con l'entourage familiare.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

b) Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito dalla presenza di infermieri professionali 24 ore su 24.

L'infermiere professionale ha il compito di coordinare e di finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli Ospiti e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura ed alla salvaguardia della salute degli Ospiti. In particolare assolve le seguenti funzioni:

- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona assistita,
- identifica gli obiettivi e sceglie le azioni più adeguate per rispondere ai bisogni,
- esegue tali azioni,
- valuta i risultati raggiunti.

c) Servizio di riabilitazione motoria

L'attività riabilitativa viene svolta da un fisioterapista.

Per ciascun Ospite viene studiato un programma di riabilitazione motoria personalizzato, mirato a mantenere la motricità residua e/o potenziare il recupero per favorire una maggiore autonomia fisica.

Il servizio aiuta l'Ospite all'uso corretto di ausili e protesi per la deambulazione, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

d) Servizio assistenziale

Nella Residenza opera in maniera continuativa personale di supporto assistenziale (A.S.A., O.S.S.).

Questi, nel rispetto della dignità umana, con competenza e professionalità, soddisfano i bisogni primari dell'Ospite, legati alla sfera fisiologica e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari, legati alla sfera psico-sociale.

e) Servizio di animazione

Il principio che orienta il lavoro del team di animazione è centrato sull'idea che l'animatore/educatore lavora CON e PER gli anziani, non SU di essi. Sono state programmate attività di animazione di diverso tipo, considerando la tipologia dell'Ospite e le sue esigenze. Gli obiettivi che si pone sono: la promozione della socializzazione, la stimolazione dell'espressività, dell'autonomia fisica e psicologica, la valorizzazione concreta delle competenze e delle capacità residue. L'animazione non fornisce solo un servizio agli Ospiti, ma è uno stimolo ed un'occasione perché essi possano essere protagonisti del loro tempo. Sono previsti inoltre momenti di aggregazione comune per festeggiare particolari occasioni, quali i compleanni e le festività.

f) Servizio di volontariato

Tra gli operatori, oltre al personale dipendente, sono presenti MOLTI VOLONTARI, che si esprimono secondo le proprie doti dall'aiuto nelle attività occupazionali all'animazione. Il nostro GRAZIE! a tutti coloro che offrono con il loro impegno un aiuto costante a tutti i nostri Ospiti!

g) Servizio religioso

Tutte le settimane viene garantita la celebrazione della S.S. Messa da sacerdoti della Parrocchia. E' comunque sempre consentito professare il proprio credo religioso all'interno della Residenza.

h) Fornitura farmaci e ausili

E' a totale carico della struttura la fornitura di farmaci necessari e dei vari ausili (pannoloni, carrozzine, materassini, ecc.) per gli ospiti accreditati a contratto.

SERVIZI A CARICO DELL'UTENTE

a) Servizio di podologia

Il servizio non è compreso nella retta. E' effettuato da uno specialista, quando prescritto dal medico di struttura.

b) Servizio parrucchiere e barbiere

Il servizio ordinario di barbiere e parrucchiere viene effettuato dal nostro personale e non è compreso nella retta. Per interventi più accurati l'utente può chiedere l'intervento direttamente in struttura di un barbiere/parrucchiere, anche questo non compreso nella retta.

c) Assistenza ospedaliera

In caso di ricovero dell'Ospite, l'assistenza ospedaliera è a carico dei familiari. Sarà cura dei medici ed infermieri professionali della Residenza trasmettere a chi di competenza tutte le informazioni medico assistenziali necessarie. E' a carico dei familiari la cura della biancheria di cui l'Ospite necessita durante la degenza

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

(ovviamente con la massima collaborazione da parte del personale della Residenza).

d) Trasporto

Il trasporto dell'Ospite dalla R.S.A. a strutture convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale e non, per esami, visite o terapie chieste dal Medico della Residenza, viene effettuato a cura della R.S.A., con mezzi propri o di terzi (ambulanza e/o idonei mezzi per il trasporto di pazienti, ecc.). Il costo, sia per il trasporto che per l'eventuale accompagnamento (ove necessario) sarà addebitato all'Ospite. L'opportunità del trasferimento in ambulanza è stabilito dal Medico della Residenza a seconda delle condizioni dell'Ospite: anche in quel caso l'eventuale spesa per trasporto e accompagnamento è a carico dell'Ospite. E' comunque facoltà dei familiari, se lo desiderano, occuparsi del trasporto stesso o dell'assistenza.

LA QUALITA'

La definizione degli standard e dell'identità di un servizio presuppone molteplici e differenti operazioni sia sul versante interno che esterno dell'organizzazione.

Da una parte, infatti, è necessario, dopo che il management ha stabilito la mission del servizio, che essa venga diffusa, in primo luogo, a coloro che lavorano all'interno dell'organizzazione e a coloro che si occuperanno dello stesso servizio, stabilendo anche nello specifico gli obiettivi e i risultati da conseguire. Dal punto di vista esterno, invece, è necessario informare gli ospiti e gli utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere, e consolidarne l'immagine attraverso la promozione.

Un ulteriore aspetto da considerare è la possibilità di offrire agli utenti un mezzo per controllare il servizio e di reclamare/intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati.

Nel processo di costruzione della qualità aziendale si è impostata una metodologia di lavoro che ha seguito i passaggi indicati:

a) individuato le aree aziendali di riferimento;
b) analizzato i processi decisionali e operativi;
c) individuato in forma autonoma gli indicatori della qualità di riferimento;
d) individuato gli standard minimi aziendali incrementandoli e correlando gli stessi agli standard minimi richiesti dalla normativa regionale
e) resi misurabili i dati di riferimento e quindi impostato dei processi di controllo precisi e puntuali
f) implementato la raccolta dei dati necessari per monitorare tutti i processi e semplificato le azioni di intervento correttivo per ciascun settore di riferimento.

Questa impostazione ha tenuto in notevole considerazione il ruolo di co-produttore del servizio del cliente/utente che partecipa al processo produttivo determinandone i bisogni e controllandone i risultati.

La struttura ha il compito di rafforzarsi ascoltando gli ospiti ed i familiari con la raccolta di consigli e anche di proteste che diventano un utile strumento di miglioramento del servizio.

Il monitoraggio della qualità percepita, ovvero della soddisfazione dell'ospite/utente, diventa il criterio guida negli sforzi di ottimizzazione della qualità globale, un criterio capace di raccordare tutte le dimensioni e tutti i livelli dell'organizzazione.

La qualità, comunque, sta innanzitutto nel progetto iniziale dove la Direzione Aziendale definisce le politiche di raggiungimento della propria mission. Mission costruita attorno all'ospite e alle esigenze dell'ospite con obiettivi raggiungibili e condivisibili all'interno dell'organizzazione: "l'ospite diventa il fulcro dell'attività dell'azienda e la capacità di rendere la residenza familiare e cordiale sono la base del servizio offerto".

Programmazione, organizzazione e raggiungimento della soddisfazione dell'ospite sono le fondamenta del processo qualitativo aziendale.

Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Tempestività	Tempo necessario per la valutazione dell'ospite	max 3 gg lavorativi
	Tempo necessario per la valutazione riabilitativa	max 3 gg lavorativi

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

Personalizzazione	Lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti	al bisogno, anche quotidianamente
Assistenza sanitaria	Frequenza media di visita medica	bimestrali ad ospite accreditato
	Ore di presenza del medico in struttura	30 ore
	Presenza del medico anche durante i fine settimana e le festività	reperibilità medica e presenza infermieristica 24 ore su 24
	Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito	5%
	% ospiti con lesioni da decubito insorte all'esterno della struttura (in ospedale o presso il domicilio) guariti	50%
	Redazione del primo PAI	Entro 8 gg lavorativi dall'ingresso
	Redazione del PAI	Almeno una volta ogni 6 mesi(accreditati)
	Prelievi	almeno 2 volta all'anno
	Elettrocardiogrammi	almeno 1 volta all'anno
Servizi assistenziali	Frequenze di igiene (spugnature e igienequotidiana)	1 volta
	Fequenza di bagno o doccia	1 volta alla settimana
	Cadute	> 15 % su totale ospiti anno
Servizi fisioterapici	Copertura dei servizi fisioterapeutici	80% di ospiti con almeno 1 programma fisioterapia
Servizi di animazione	Rispetto del calendario delle feste	80% delle date programmate
	Tutti gli ospiti sono seguiti da un programma	50% dei presenti in struttura
	% ospiti coinvolti nei progetti	almeno 60%
Personale struttura	Ore di formazione in % sul monte ore lavorate	2%
	Rispetto del Piano di Formazione	programmazione interna annuale
	Assenteismo	10%
Trasparenza	Possibilità di segnalare disservizi e reclami in base a specifica modulistica	< 1% di contenzioso rispetto ai reclami
	Questionario per utenti e familiari	risultati positivi > 80%
Umanizzazione	possibilità di pranzo/cena con il proprio congiunto	ricevute pagamento pasto
Integrazione con il territorio	Uscite volontarie per ospiti idonei	1 alla settimana
	incontri con altre associazioni/enti	4 volte all'anno
Privacy	Assistenza protetta	assenza reclami
	Gestione protetta dei dati	assenza reclami

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

INFORMAZIONI VARIE

a) **Oggetti personali**
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La Residenza non risponde di eventuali furti.

b) **Telefono**
L'Ospite che lo desidera può telefonare, chiedendo di essere supportato dagli operatori presenti.

c) **Televisore**
La televisione è situata nel soggiorno e nel salone del piano terra. Nella propria stanza è possibile tenere un apparecchio televisivo o radiofonico di piccole dimensioni, nel rispetto delle esigenze del compagno di stanza.

d) **La corrispondenza**
La corrispondenza viene distribuita ai destinatari dal personale che si occuperà anche di quella in partenza.

e) **Distributori di bevande**
Sono collocati all'ingresso e nella sala polifunzionale al piano terra e sono funzionanti con monete o badge.

f) **Fumo**
Per disposizioni di Legge e soprattutto nel rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura. I familiari sono tenuti al rispetto del divieto.

FASE DI DIMISSIONE

La dimissione di un Ospite può avvenire per una delle seguenti motivazioni:
a) trasferimento presso un'altra struttura,
b) rientro presso la propria abitazione,
c) decesso.
Nei casi a) e b) Il Direttore Sanitario compila la lettera di dimissioni che consegna all'Ospite o ad un suo familiare. Tale lettera contiene note anamnestiche relative al decorso clinico durante la degenza, fotocopie dei referti di laboratorio e strumentali più recenti, la terapia farmacologia in atto e problemi clinici ancora attivi o non risolti.
L'Ospite o i familiari di riferimento possono chiedere la dimissione definitiva dalla struttura previa richiesta scritta all'amministrazione con preavviso minimo di 15 giorni.
La R.S.A. può dimettere l'Ospite con proprio provvedimento, qualora questi presenti condizioni psico-fisiche diverse da quelle segnalate nella domanda di ammissione o manifesti, anche ex novo, comportamenti o patologie incompatibili con la vita comunitaria e/o commetta gravi infrazioni e/o sia moroso nel pagamento delle rette.

RETTE

Le rette inerenti il ricovero sono determinate dalla società di gestione della R.S.A. e vengono comunicate al momento della presentazione della domanda di ammissione. Ogni variazione successiva, relativa alle rette, sarà comunicata tramite comunicazione circolare. Il versamento delle rette deve essere effettuato mensilmente entro i primi 10 giorni del mese in corso.
Al momento dell'ammissione in R.S.A. viene richiesto all'Ospite:

- il versamento di una cauzione non fruttifera dell'importo equivalente al costo di una mensilità di soggiorno;
- il versamento di un fondo spese, pari a Euro 100,00, da utilizzare per spese personali dell'Ospite.

Il rimborso della retta per il ricovero è dovuto solo in caso di: dimissioni o decesso.

DECESSO

In caso di decesso entro il giorno 15 del mese sarà trattenuta la retta mensile per i primi quindi giorni; in caso di decesso dopo il 15 del mese verrà trattenuta tutta la retta mensile.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni il termine di preavviso è pari a 15 giorni che verranno addebitati in caso di mancato rispetto.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

RECLAMI, APPREZZAMENTI ED ESERCIZIO DEI DIRITTI

La Direzione è a disposizione per qualsiasi richiesta o reclamo atto a migliorare la vita all'interno della struttura.

I familiari che desiderano esprimere reclami/apprezzamenti in merito ai servizi offerti sono invitati a contattare direttamente la Direzione di struttura oppure a compilare l'apposito modulo (che dovrà essere richiesto agli uffici) e ad imbucarlo nella cassetta posta in prossimità dell'ingresso.

L'ospite o altresì un suo referente potranno presentare reclami tramite:

- richiesta di colloquio con la Presidenza o la Direzione di Struttura
- segnalazione scritta
- segnalazione telefonica, fax o mail

In merito la struttura fornirà risposta ai reclami entro il termine massimo di 15 giorni dal ricevimento.

Al momento dell'ingresso in struttura verranno fornite le informazioni necessarie per prendere eventuali contatti con l'Ufficio di Pubblica Tutela.

PRINCIPALI NORME DI SICUREZZA E GARANZIE:

- D.L. 81/2008 sulla sicurezza e la salute dei lavoratori
- D.M. 10.03.2008 per la prevenzione degli incendi
- Regolamento CE 852/2004 per l'autocontrollo della catena alimentare

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

ALLEGATO 1: GIORNATA TIPO
ALLEGATO 2: MENU' TIPO
ALLEGATO 3: INDICAZIONI PER ACCESSO ALLA R.S.A.
ALLEGATO 4: RETTE
ALLEGATO 5: RECLAMI ED APPREZZAMENTI
ALLEGATO 6: CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
ALLEGATO 7: QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITE
ALLEGATO 8: QUESTIONARIO GRADIMENTO FAMILIARI
ALLEGATO 9: INTEGRAZIONE POSTI LETTO A SOLLIEVO

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 1 DELLA CARTA DEI SERVIZI rev. 01

GIORNATA TIPO OSPITE R.S.A. BEATO INNOCENZO – BERZO INFERIORE (BS)

ORA	ATTIVITA'	FIGURE PROFESSIONALI interessate nelle attività	SPAZI, AREE dove avvengono le attività
6.00 -8.00	Alzata degli Ospiti, igiene personale, vestizione	ASA, OSS	Camera, Bagno
8.00–9.00	Colazione, assistenza infermieristica (terapie, controlli glicemici ecc.), assistenza all'alimentazione	ASA, OSS, Infermiere, Animatrice	Sala da pranzo, Camera per gli ospiti allettati
9.00-11.30	Attività riabilitative, attività motorie, socializzazione, assistenza infermieristica (medicazioni, ecc), idratazione, educazione alla continenza	ASA, OSS , Infermiere, Animatrice, Fisioterapista, Massoterapista	Palestra, Soggiorno, Infermeria
11.30-12.30	Pranzo, assistenza all'alimentazione, assistenza infermieristica (somministrazione terapia, controllo dieta)	ASA, OSS, Infermiere	Sala da pranzo, Camera per gli ospiti allettati
13.00-14.30	Riposo pomeridiano	ASA, OSS	Camera
14.30-16.00	Alzata degli ospiti, igiene personale, bagni igienici programmati	ASA, OSS	Camera, Bagno, Bagno assistito
15.30-16.30	Merenda, assistenza alimentazione	ASA, OSS	Soggiorno, Camera per gli ospiti allettati
16.30-17.45	Attività di socializzazione,attività di animazione, idratazione,deambulazione,educazione alla continenza	ASA, OSS, Animatrice, Fisioterapista, Massoterapista	Soggiorno, Palestra
17.45-19.30	Cena, assistenza all'alimentazione, assistenza infermieristica	ASA, OSS, Infermiere	Sala da pranzo, Camera per gli ospiti allettati
19.30-20.15	Attività di socializzazione	ASA, OSS, Infermiere	Soggiorno
20.15-22.00	Preparazione dell' Ospite per il riposo notturno(vestizione, igiene personale)	ASA, OSS	Camera

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 2 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

MENU' TIPO PER L'OSPITE R.S.A. BEATO INNOCENZO – BERZO INFERIORE (BS)

COLAZIONE

- LATTE, CAFFÈ D'ORZO, THE
- INTEGRATORI ALIMENTARI
- MARMELLATE, BISCOTTI, FETTE BISCOTTATE, PANE

PRANZO

- PASTA, RISO, PASTINA IN BRODO
- CARNE (ARROSTO, BOLLITO, SCALOPPINE, FETTINE AL FORNO)
- VERDURA COTTA, VERDURA CRUDA
- FRUTTA FRESCA, FRUTTA COTTA
- BUDINO, YOGURT
- CAFFÈ

CENA

- PASTINA IN BRODO, MINESTRONE - SEMOLINO CON OMOGENIZZATI
- MINESTRA DI RISO, PAN COTTO
- FORMAGGI VARI
- AFFETTATI MISTI, FRITTATA, POLPETTE
- VERDURA COTTA
- FRUTTA FRESCA, FRUTTA COTTA
- BUDINO, YOGURT
- CAMOMILLA

LE DIETE

Su indicazione medica per specifiche patologie vengono preparate diete specifiche quali:

- DIETA IPOGLICEMICA (PER OSPITI DIABETICI)
- DIETA IPOCALORICA (PER OSPITI DISLIPIDEMICI)
- DIETA IPOPROTEICA (PER OSPITI GOTTOSI-GLICEMICI)
- DIETA PER OSPITI NEFROPATICI
- DIETA IPERPROTEICA
- DIETA IPOSODICA

Il menù prevede giornalmente diverse alternative di **primi piatti**, **secondi piatti**, **contorni** (crudi e cotti) e **frutta** (fresca e cotta) ed è organizzato, per un'offerta variegata e stagionale, nelle **versioni estiva e invernale**, con una **rotazione ogni quattro settimane**.

Il menù varia in base all'esigenza dell'ospite. A disposizione menù per disfagici, celiaci, intolleranti al lattosio e per *dieta morbida*.

Il menù viene affisso, per gli Ospiti ed i parenti, nella bacheca affissa presso le sale da pranzo.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 3 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

DA FORNIRE AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE IN R.S.A. BEATO INNOCENZO – BERZO INFERIORE (BS)

1) DOCUMENTI IN ORIGINALE **(da mod. 008 rev.00)**

- Autocertificazione di nascita e residenza;
- Originale Carta d'identità;
- Copia Tessera sanitaria magnetica;
- Copia Cartelle cliniche precedenti;
- Copia Verbale di invalidità (se presente);
- Copia cartellini esenzioni (rosa o verde, se presenti);
- Copia carta d'identità e codice fiscale della persona di riferimento, con numeri di telefono
- N. 6 fototessere, se non le avete fatecelo sapere, provvederemo noi

2) EFFETTI PERSONALI **(da mod. 010 rev.01)**

CORREDO RICHIESTO	IGIENE PERSONALE
10 paia calze cotone 10 paia mutande cotone 10 magliette intime o canottiere 5 camicie da notte o pigiami 1 vestaglia da camera 5 magliette o felpe 2 giacche lana o golfini 5 pantaloni o gonne o vestiti 2 tute da ginnastica (5 in caso l'ospite non cammini) 10 fazzoletti cotone (se li utilizza) 2 tutoni (se necessari)	1 pettine 1 deodorante 1 spazzolini per unghie 1 saponetta 1 scatola protesi 1 dentifricio 1 rasoio elettrico – dopobarba 1 spazzolino denti 1 scarpe o pantofole con suola in gomma 1 paio ciabatte da camera

Tutta la biancheria deve essere etichettata con il numero assegnato. Biancheria n. _____

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 4 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

RETTE DI DEGENZA PER L'ANNO 2020

TARIFFA GIORNALIERA PER GLI OSPITI	
RETTA MENSILE P.L. ACCREDITATI RESIDENTI CAMERA DOPPIA	€ 1.716,23
RETTA MENSILE P.L. ACCREDITATI NON RESIDENTI CAMERA DOPPIA	€ 1.906,92
RETTA MENSILE P.L. ACCREDITATI SENZA BUDGET CAMERA DOPPIA	€ 1.906,92
MAGGIORAZIONE GIORNALIERA CAMERA SINGOLA	€ 5,00
RETTA GIORNALIERA POSTO LETTO	€ 62,52

Le rette hanno decorrenza 01/02/2020.

La retta viene calcolata e fatturata mensilmente (retta giorno per 365 giorni anno diviso 12 mesi anno) e deve essere versata entro il 10 di ciascun mese di competenza tramite RID per il quale vi chiediamo la compilazione del relativo modulo di autorizzazione.
In alternativa, può essere effettuato il bonifico sul conto corrente intestato a RSA BERZO INFERIORE SRL - Via XXIV Maggio - 25040 BERZO INF. (BS), partita iva 03193810987, presso:

UBI BANCA
FILIALE DI BORNO
CODICE IBAN: **IT 92 U 03111 54120 000000000245**

Ogni anno nei primi mesi viene applicato l'aggiornamento all'indice ISTAT.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 5 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

MODULO DI SEGNALAZIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI

Spettabile Direzione,
con la presente intendo segnalare quanto segue:

Data _____ Firma _____

Recapito telefonico: _____

N.B.: il modulo può essere compilato anche in forma ANONIMA

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 6 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile,sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

- principio di "giustizia sociale", enunciato dall'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- il principio "di solidarietà", enunciato dall'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata ('78) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute (dichiarazione di Ottawa '86).

La persona anziana ha il diritto:

- di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche se essi appaiono anacronistici e in contrasto con quelli della maggior parte della popolazione e/o dell'ambiente umano di cui fa parte
- di conservare le proprie modalità di condotta, anche se esse appaiono anacronistiche e in contrasto con quelle della maggior parte della popolazione e/o dell'ambiente umano di cui fa parte
- di continuare a vivere nel proprio domicilio
- di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici
- di continuare a vivere con i propri famigliari
- di conservare relazioni con persone di ogni età
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possono migliorare le sue condizioni di vita e anche aumentare il desiderio e il piacere di vivere
- di essere messa in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche quando non è più totalmente autonoma e autosufficiente
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini e creatività.

La società ha il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, evitando nei suoi confronti interventi decisi solo in funzione dell'età anagrafica
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione di una cultura e di una popolazione
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" o di deriderle
- di consentire ad ogni persona anziana di vivere nel proprio domicilio o, in caso di assoluta impossibilità, di usufruire di soluzioni nelle quali possa ritrovare alcuni aspetti dell'abitazione forzatamente abbandonata
- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, riducendo gli eventuali periodi di ospedalizzazione e fornendo ogni trattamento ritenuto utile
- di favorire per quanto possibile la convivenza con i famigliari, sostenendo se necessario questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire anche con la parte più giovane della 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 famigliari e gli operatori socio-sanitari
- di contrastare nelle famiglie e nelle istituzioni ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani e di verificare che ad essi siano dedicati tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere e di attuare le proprie attitudini, così da poter continuare a realizzare se stessa anche ad età avanzata, di metterla nelle condizioni di esprimere la propria emotività, fonte della creatività da cui trae energia l'invecchiamento, di farle mantenere e riconoscere il proprio valore, al limite anche soltanto affettivo.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 7ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Gentile Signora/e, La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l' ambiente, le prestazioni ed i sevizi che riceve presso la struttura ed il Suo grado di soddisfazione.
Ci interessa molto sapere la Sua opinione, che terremo nella massima considerazione per migliorare il servizio.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizio positivi o negativi che vorrà esprimere.

1) Da quanto tempo vive qui?_____

Come si trova?
( ) soddisfatto ( ) sufficiente bene ( ) insoddisfatto ( ) non saprei

2) Come considera il rapporto umano con il personale: premura,ascolto,disponibilità attenzione, comprensione ?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

3) C'è qualcuno tra il personale con cui Lei ha un rapporto più stretto?
( ) Si ( ) No

Se avesse una preoccupazione o problema, ne parlerebbe con qualcuno del personale ?
_____

4) Dal personale è chiamato per nome o per cognome ?_____
Le danno del "TU" o del "LEI"_____
Le va bene così o preferirebbe differentemente_____

5)Come giudica i suoi rapporti con gli altri ospiti della R.S.A.
( ) ottimo ( ) buoni ( ) tollerabili ( ) difficili

6) Ha mai avuto qualche problema con qualche residente ? ( ) Si ( ) No

Si è rivolto oppure si rivolgerebbe a qualcuno del personale per essere aiutato a risolverlo ?

---

7) Come valuta il livello di cura dell'igiene personale:toilette,bagno,cambio biancheria personale?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

8) Come valuta il rispetto della privacy durante le attività assistenziali?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

9) Come giudica l' adeguatezza dell'orario della sveglia e del sonno?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

10) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti: camera,servizi igienici?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

---

11) Come considera l'adeguatezza degli arredi (letto,poltrone, ecc.), il sistema di chiamata, la temperatura degli ambienti, l'adeguatezza delle luci ?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

12) Come valuta gli orari concessi per la visita dei parenti ed amici?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

13) Come valuta la disponibilità degli spazi all' interno della R.S.A. per incontrare il suo parente?

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

14) Come giudica il servizio di alimentazione- idratazione: qualità del vitto,quantità, varietà, orari pasti?
_____
_____
_____

15) Come giudica il servizio in sala pranzo?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

16) Come valuta le attività di animazione:attività occupazionali,lavori di gruppo, feste, uscite, giochi?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

17) Come giudica la possibilità di uscire dalla struttura per brevi periodi : pranzo domenicale, fine settimana?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

18) Si sente libero di esprimere la sua opinione sull' andamento della struttura o su alcuni aspetti che le interessano maggiormente?
_____
_____
_____

19) Rispetto a quando viveva a casa cosa le manca di più?
_____
_____
_____

20) Osservazioni,critiche, suggerimenti, o proposte per migliorare il servizio
_____
_____
_____

NB: Il questionario è ANONIMO, chi desidera può firmarlo.

Il questionario può essere imbucato nell' apposita cassetta situata all'ingresso della struttura.

Data _____ Firma _____

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

ALLEGATO 8 ALLA CARTA DEI SERVIZI rev.01

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DELL'OSPITE

Gentile Signora/e La preghiamo di rispondere alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi offerti al Suo parente.
Compilare il questionario rappresenta un'utile collaborazione per miglioramento dei sevizi e la tutela dei diritti degli anziani.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi positivi o negativi che vorrà esprimere.

1) Come considera il rapporto umano con il personale di assistenza : attenzione, premura, ascolto, comprensione?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

2) Se avesse una preoccupazione o problema ne parlerebbe con qualcuno del personale?
( ) medico ( ) infermiere ( ) direttrice ( ) ASA/OSS ( ) altro

3) Come valuta la disponibilità dei medici ad informarLa circa le condizioni di salute del Suo parente?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

4) Come valuta il livello di conoscenza del personale sulle difficoltà di comunicazione del Suo parente: vista, linguaggio, udito?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

5) Come valuta la raccolta dati, la visita che precede l'ingresso nella Residenza?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

6)Come giudica i rapporti del suo parente con gli altri ospiti della nella Residenza?
( ) ottimo ( ) buoni ( ) tollerabili ( ) difficili

7) Come valuta il livello di cura dell' igiene personale:toilette,bagno,cambio biancheria personale?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

8) Come valuta il rispetto della privacy durante le attività assistenziali?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

9) Come giudica l' adeguatezza dell' orario della sveglia e del sonno?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

10) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti: camera, servizi igienici?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

11) Come considera l'adeguatezza degli arredi (letto,poltrone, ecc.),sistema di chiamata, temperatura ambienti, adeguatezza luci?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

12) Come valuta gli orari concessi per la visita dei parenti ed amici?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

13) Come valuta la disponibilità degli spazi all' interno della R.S.A. per incontrare il suo parente?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

14) Come giudica il servizio di alimentazione- idratazione: qualità del vitto, quantità, varietà pasti?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

15) Come giudica il servizio in sala pranzo?

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

16) Come valuta le attività di animazione :attività occupazionali,lavori di gruppo, feste, uscite, giochi?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

17) Come giudica la possibilità di uscire dalla struttura per brevi periodi : pranzo domenicale,fine settimana?
( ) ottimo ( ) buono ( ) sufficiente ( ) insufficiente

18) In quale misura le cure ricevute in R.S.A. abbiano migliorato la qualità di vita del suo parente?
( ) tanto ( ) discretamente ( ) poco ( ) nulla

19) In quale misura le cure ricevute dal suo parente corrispondono alle sue aspettative?
( ) tanto ( ) discretamente ( ) poco ( ) nulla

20) Osservazioni,critiche suggerimenti o proposte per migliorare il servizio.
_____

_____

_____

N.B.: il questionario è ANONIMO, chi vuole può firmarlo.

Il questionario può essere imbucato nell' apposita cassetta situata all'ingresso della struttura.

Data_____ Firma_____

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "BEATO INNOCENZO"
VIA XXIV MAGGIO - BERZO INFERIORE (BS)

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it

R.S.A. BEATO INNOCENZO
BERZO INFERIORE (BS)

Gentile Signore, Gentile Signora,

ad integrazione della Carta Servizi in essere, relativamente ai **posti letto non a contratto con l'ATS** della struttura, si precisa quanto segue.

SERVIZIO MEDICO

In struttura è presente giornalmente il medico della Residenza. Per i posti letto di sollievo, non accreditati con S.S.N., il medico responsabile è comunque il medico di Medicina Generale dell'Ospite. La Residenza offre la disponibilità ad essere seguiti in libera professione dal medico interno, previo accordo con lo stesso. E' comunque sempre garantita a tutti gli Ospiti l'assistenza medica per le urgenze.

FORNITURA FARMACI E AUSILI

E' a totale carico dell'Ospite la fornitura di farmaci e dei vari ausili (pannoloni, carrozzine, ossigeno, materassini, ecc.).

ESAME ELETTROCARDIOGRAFICO DI INGRESSO

E' a totale carico dell'Ospite (Euro 50,00) l'esame elettrocardiografico (ECG) effettuato al primo ingresso in struttura e, ove necessari, quelli successivi di controllo.

TRASPORTO

Il trasporto dell'Ospite dalla R.S.A. a strutture convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale e non, per esami, visite o terapie chieste dal Medico della Residenza, viene effettuato a cura della R.S.A. con mezzi propri (furgone attrezzato per trasporto disabili) o di terzi (ambulanza e/o idonei mezzi per il trasporto di pazienti, ecc.).

Il costo sarà mensilmente addebitato all'Ospite, *con fattura specifica*, alla tariffa di Euro 30,00 (Euro trenta/00) per il solo trasporto ed Euro 50,00 (Euro cinquanta/00) nel caso venga prestato anche il servizio di accompagnamento, oltre a Euro 18,00 (Euro diciotto/00) per ogni ora successiva alla prima. E' comunque facoltà dei familiari, se lo desiderano, occuparsi del trasporto stesso o dell'assistenza.

DIMISSIONE VOLONTARIE

E' previsto un soggiorno minimo di 2 (due) mesi e, dopo il suddetto periodo, un preavviso scritto di almeno 15 giorni per le dimissione volontarie dalla struttura. In caso di decesso i periodi non usufruiti NON saranno rimborsati.

RETTE

Le rette inerenti il ricovero sono determinate dalla società di gestione della R.S.A. e vengono comunicate al momento della presentazione della domanda di ammissione. Ogni variazione successiva sarà comunicata tramite comunicazione circolare. Il versamento delle rette deve essere effettuato entro i primi 10 giorni di ciascun mese.

All'atto dell'ingresso sarà emessa la fattura per **l'intero periodo prenotato oltre l'importo della cauzione**, che dovranno essere pagate anticipatamente (nel caso di dimissioni/decesso non si procederà al rimborso della retta relativa ai periodi di permanenza non goduti). Nel caso di prolungamento della degenza si procederà alla fatturazione dell'ulteriore periodo prenotato.

In caso di prenotazione anticipata, non contestuale all'ingresso, viene richiesto il versamento di un acconto pari al 30% del costo previsto per il periodo prenotato, salvo diverse pattuizioni autorizzate per iscritto dalla direzione di struttura. Tale importo sarà conguagliato all'atto dell'emissione della prima fattura di degenza.

RSA Berzo Inferiore srl – Via XXIV Maggio snc – 25040 Berzo Inferiore (BS)
Codice fiscale/partita IVA 03193810987
Telefono e fax 0364/40171 – email rsaberzo@rsadellavallecamonica.it