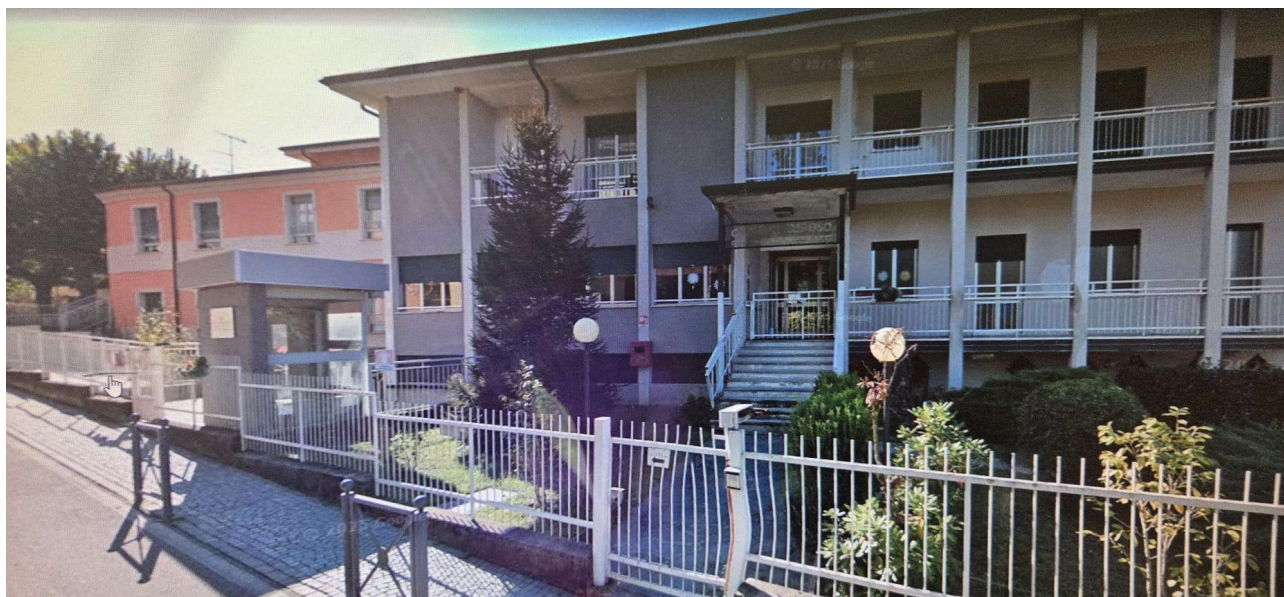


CARTA DEI SERVIZI



Via Celestino Dosi n. 14 28046 Meina (NO) tel. 0322-65581
e.mail info@rsameina.it sito web www.casariposomeina.it



Coordinate GPS

[Visualizzazione della mappa](#)

+45°47'29.32", +8°32'16.50"

45.791478, 8.537916

Come raggiungerci

- Autostrada A26 (E62) uscita MEINA. Seguire i cartelli Nebbiuno e Meina centro
- Da Arona in direzione Meina: percorrendo la Strada Statale 33 del Sempione, superato l'Hotel Bel Sit (sul lato destro), svoltare a sinistra in Viale Bonomi seguendo i cartelli per l'Ufficio Postale.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

PREMESSA

PRESENTAZIONE

LINEE GUIDA

Caratteristiche Generali

Organi di Amministrazione

Risorse umane

Ammissione e Ingresso degli Ospiti

Dimissioni e termine rapporto

Giornata tipo

Servizi socio assistenziali

Assistenza Medica

Assistenza Infermieristica

Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Animazione

Servizio di assistenza (OSS)

Servizi generali

Ristorazione

Pulizia

Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Servizio Barbiere/Parrucchiere

Pannoloni.

Servizio Trasporti

Assistenza religiosa

Servizio Mortuario

Supplementi

Decalogo dei diritti degli ospiti

Il trattamento dei dati personali

Presenza dei familiari

Permessi uscite e libertà personali

Orari

Staff Dirigenziale operativo

Rette

PREMESSA

Gentile ospite,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Struttura avvenga nei migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi, un valido strumento di tutela dei diritti e uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

La preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento ma, in particolare, ci permettiamo di ricordare che la Direzione della Casa di Riposo RATTI di Meina è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalla nostra Struttura per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Suo indispensabile contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di tutti gli operatori.

Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Per segnalarci disfunzioni o reclami Le richiediamo di rivolgersi alla Direzione della Casa di Riposo di Meina, mentre per qualunque necessità o informazione basterà rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

la presentazione della Struttura e la dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;

le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura;

le modalità con le quali si assicura di tutelare il cittadino utente rispetto ai disservizi;

le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Struttura

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini/utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Casa di Riposo RATTI mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della Struttura .

La Direzione della Casa di Riposo RATTI vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta informazione di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti.

Tutto il personale impegnato nella Struttura lavora per svolgere al meglio la propria attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti ed ai consigli di ogni singolo utente. Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica cui seguirà il suo annuale aggiornamento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali ci ispiriamo nella elaborazione del presente documento sono improntati:

- all' eguaglianza, intesa sia come erogazione imparziale dei servizi a tutti i clienti senza discriminazione di razza, culto, età, religione, sia come divieto di qualsiasi ingiustificata discriminazione nella fornitura delle prestazioni assistenziali sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; al diritto di scelta per il cliente, nel senso di consentire a quest' ultimo una libera e consapevole valutazione comparativa fra le diverse possibilità offerte dai vari Enti erogatori;
- all' informazione dei clienti, nel senso di fornire a questi notizie rispondenti alla realtà circa le modalità di prestazione dei servizi e parametri idonei alla valutazione della corretta erogazione del servizio garantito;
- al coinvolgimento dei cittadini, al fine di stimolare una libera partecipazione degli stessi attraverso suggerimenti ed osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite.

Presentazione della Casa di Riposo e della missione

LA MISSIONE

"Senectuti quies" "Per una vecchiaia serena"

La Casa di Riposo Giovanna e Filippo Ratti sorse per volontà del Benefattore Alessandro Ratti che con testamento pubblico del 1 febbraio 1941 e con testamento olografo del 10 novembre 1941 dispose la fondazione della Casa di Riposo. Successivamente, con decreto del Presidente della Repubblica del 9 dicembre 1950, la Casa di Riposo venne eretta Ente Morale e denominata "Ricovero per vecchi Giovanna

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

e Filippo Ratti"; il Ricovero aveva sede presso Villa Ratti, la Villa Rossa sul Sempione in riva al lago. Negli anni '60 con l'intervento della famiglia Bonomi la sede viene spostata in via Dosi dove è ora e viene costruito un nuovo edificio più funzionale del precedente, anche se non più in riva al lago Maggiore. Villa Ratti diviene proprietà dei Bonomi. In quegli anni la Casa di Riposo viene gestita come IPAB (Istituto di Pubblica Assistenza e Beneficenza) ed amministrata dal Comune di Meina. Con provvedimento del 20 novembre 1997 La Giunta Regionale del Piemonte ha riconosciuto alla Fondazione la personalità giuridica di diritto privato con cambio di denominazione ed approvazione del nuovo Statuto.

La Casa di Riposo statutariamente si occupa dell'accoglienza residenziale e semiresidenziale di persone di ambo i sessi, mancanti di assistenza, preferibilmente nati a Meina o residenti a Meina da almeno tre anni.

Lo scopo della nostra struttura è quello di migliorare le condizioni sociali degli anziani e la loro qualità di vita.

Il centro di interesse delle nostre attività quotidiane è l' Ospite.

L' obiettivo costante del nostro lavoro, da perseguire ogni giorno, è fare trascorrere agli anziani " una vecchiaia serena" in un' accogliente e soleggiata residenza, migliorando lo stato di salute psicologico e fisico dell' Ospite, salvaguardandone in modo premuroso la dignità ed il vissuto personale e familiare.

Il rispetto e la valorizzazione della persona, Ospite ed Operatore, sono i due valori guida del nostro agire.

Tutti coloro che prestano il loro lavoro quotidiano nella cura e nell' assistenza dell' Ospite sono la risorsa più importante del nostro centro servizi.

Per questo investiamo nella loro crescita personale e professionale e creiamo le condizioni favorevoli ed il clima aziendale perché ogni Operatore possa esprimere con umanità, dedizione e competenza il meglio di se stesso.

La casa di riposo Ratti, vuole diventare un punto di riferimento certo nel territorio per la soddisfazione di un' ampia e qualificata gamma di bisogni alle persone anziane, autosufficienti e non, attraverso un' attiva integrazione con le Comunità locali.

La Casa di Riposo Ratti si trova a Meina (NO), Via Celestino Dosi 14, cittadina posta sulle rive del Lago Maggiore in Piemonte a circa 40 chilometri dalla città di Novara, a pochi chilometri dal confine con la regione Lombardia e con la vicina Svizzera, vicina ai caselli autostradali della A8 e della A26, con uscita direttamente a Meina.

La Struttura si sviluppa su quattro piani. RSA per n. 40 posti letto, RAA per n. 13 posti letto. Completano la struttura i locali dedicati ai:

servizi di vita collettiva: ingresso, ufficio amministrativo, soggiorno comune, sala ristorante, locale per attività di animazione e attività occupazionale, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata), camera mortuaria.

servizi sanitari: ambulatorio medico/infermieristico.

servizi generali: cucina e dispense varie, lavanderia e stireria con locale per deposito biancheria, spogliatoi personale dipendente.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

ORGANI DI AMMINISTRAZIONE

La Casa di Riposo giuridicamente è una Fondazione, è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri: 2 nominati dal Comune, 1 dal Comitato Benefattori, 1 dalla Parrocchia e il Parroco di Meina membro di diritto. Durante la prima seduta il Consiglio nomina il Presidente ed il vice-Presidente. Associato alla Casa di Riposo, il Comitato Benefattori che ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sulla assistenza delle persone anziane, promuove iniziative per la raccolta fondi a favore della Casa.

Presenti all'interno della struttura: Direttore di struttura e Direttore sanitario.

La tipologia delle camere residenziali è la seguente: n. 24 camere doppie con bagno, n. 3 camere singole con bagno e 2 singole con bagno in comune.

RISORSE UMANE

Le figure professionali, operanti all'interno dell'Ente sono rispettose dei parametri regionali richiesti e in alcuni casi anche al di sopra dei limiti previsti:

- n. 1 Direttore di struttura
- n. 1 Direttore sanitario
- n. 1 Ufficio Amministrativo
- n. 2 Medici del Servizio Sanitario Nazionale
- n. 4 infermieri
- n.16 Operatori socio- assistenziali (OSS)
- n. 1 Terapista della riabilitazione
- n. 1 Psicologo -Animatore
- n. 2 Cuochi
- n. 6 Inservienti generiche
- n.18 Volontari (AVO)

AMMISSIONE

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza e dal Direttore Sanitario, il quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette d'assistenza dei futuri Ospiti.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Parente Delegato, il Regolamento di gestione della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana
- eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori ecc.)
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con nome e cognome

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Direttore sanitario e dall'infermiere professionale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

L'Équipe assistenziale (Direttore della Residenza, Direttore Sanitario, Psicologa, Infermiere professionale, Fisioterapista, coordinatrice OSS) che si riunisce periodicamente provvede alla definizione degli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato semestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'Anziano.

DIMISSIONI E TERMINI DEL RAPPORTO

Le dimissioni avverranno in seguito alla cessazione del contratto per:

- a) volontà di una delle parti di recedere dal presente atto (Ospite/Tutore/Curatore/AdS/Obbligato in solido/Struttura), da esercitarsi con preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni effettivi; in mancanza, sarà dovuta l'intero costo del ricovero;
- b) risoluzione del contratto;
- c) decesso dell'Ospite.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

In particolare, la Struttura ha facoltà di risolvere il contatto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., quando si verifichi almeno una delle seguenti ipotesi:

1. le condizioni dell'Ospite, previa valutazione del Direttore Sanitario, siano tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentino pericoli o rischi per gli altri Ospiti;
2. l'Ospite non risulti idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato, anche per ragioni organizzative definite dalla Direzione;
3. l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che la Struttura, data la tipologia, non sia in grado di garantire;
4. il deposito cauzionale non venga ricostituito ai sensi dell'art. 6 del presente Contratto;
5. venga lesa il vincolo fiduciario tra la Struttura e l'Ospite e/o il suo Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno;
6. siano gravemente violate le disposizioni del Regolamento o del Codice Etico;
7. non vengano corrisposte due rette o vengano pagate in ritardo rispetto al termine di cui all'art. 4.

In caso di risoluzione del Contratto, qualora l'Ospite non lasci spontaneamente la Struttura, verranno attivate le dimissioni in forma assistita di concerto dei familiari, dei Servizi Sociali del Comune di Residenza dell'Ospite e dell'Azienda Ospedaliera competente.

Il recesso si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio della Struttura da parte dell'Ospite.

In tutti i casi di cessazione del contratto resta fermo l'obbligo dell'Ospite e dell'obligato in solido di corrispondere eventuali rette o altre somme a qualsiasi titolo dovute fino al momento dell'effettivo rilascio del posto letto. Soltanto in caso di decesso, la retta è dovuta fino al momento in cui la camera è resa effettivamente libera e, comunque, fino a un massimo di 2 (due) giorni.

- *GIORNATA TIPO*
 - La sveglia è programmata dalle ore 06.30 alle ore 08.30; gli ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
 - Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
 - Dalle ore 08.30 alle 09.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
 - Dalle ore 06.30 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura delle persona.
 - Dalle ore 09.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

animazione, socializzazione, dialogo.

- Dalle 12.00 alle 12.45 pranzo in sala.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 15.00 inizia l'alzata degli Ospiti.
- Dalle ore 15.00 alle 18.00 gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative ecc.
- La merenda viene distribuita alle ore 15.30
- Dalle ore 18.00: preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 20.00: preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

SERVIZI ASSISTENZIALI

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è garantito dai medici di medicina generale in convenzione.

Il medico è inoltre reperibile dagli infermieri telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla guardia medica presente presso il CAP di Arona.

Il medico, oltre alla gestione delle patologie critiche e di ogni patologia che possa presentarsi, effettua delle visite periodiche agli ospiti. La visita comprende: l'esame obiettivo, il controllo dei parametri vitali e la richiesta di esami ematochimici.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito da una équipe di infermieri professionali che forniscono un'assistenza continua garantendo anche la reperibilità notturna.

Le prestazioni infermieristiche con attinenza sanitaria avvengono secondo protocolli prescritti dal medico.

L'intervento dell'infermiere è preceduto da una programmazione scritta che comprende:

- a) preparazione e somministrazione dei farmaci;
- b) medicazioni;
- c) rilevazione dei parametri vitali;
- d) assistenza agli ospiti con alimentazione artificiale;
- e) terapia endovenosa;
- f) somministrazione di ossigenoterapia;
- g) posizionamento di catetere vescicale;
- h) aerosolterapia;
- i) manovre di pronto intervento.

L'infermiere professionale è la figura di riferimento per il coordinamento del reparto in assenza del Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

All' interno della struttura opera un terapeuta della riabilitazione, presente dal lunedì al venerdì mattina, e si occupa di:

- attività di reparto: (mobilizzazione, posture, ecc. di ospiti allettati);
- attività in palestra: (terapie fisiche, rieducazione motoria, attività di gruppo);
- gestione degli ausili: (materassi antidecubito, carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche ecc.).

Svolge le attività in stretto rapporto di organizzazione e collaborazione con tutte le altre figure professionali:

- con il medico collabora alla valutazione e all'indirizzo di massima delle terapie riabilitative;
- con l' operatore socio-assistenziale provvede alla gestione delle posture e degli ausili, fornendo adeguata istruzione sull' esecuzione delle stesse;

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

All' interno della Casa di Riposo opera un Educatore Animatore Dott.ssa in psicologia, per 13.5 ore settimanali e, n. 18 volontari AVO, presenti tutti i pomeriggi dalle ore 14.30 alle ore 17.00 opportunamente formati.

E' l' Educatore che attua specifici progetti educativi e riabilitativi, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psico - sociale dei soggetti in difficoltà.

L' educatore, sulla base di progetti caratterizzati da intenzionalità e continuità, all' interno della Casa di Riposo:

- organizza uscite, (in luoghi conosciuti, in luoghi da visitare, presso i parenti, per richieste specifiche da parte degli ospiti o dei parenti, per delle occasioni culturali o ricreative.);
- progetta attività di laboratorio finalizzate al recupero funzionale delle abilità manuali e alla stimolazione della creatività dell'ospite
- organizza feste per i compleanni e in occasioni particolari (Natale, Carnevale...);
- mantiene i contatti e organizza gli interventi del volontariato;
- promuove l' auto - aiuto tra gli ospiti;
- si avvale delle altre figure professionali per la rilevazione dei bisogni degli ospiti;

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il servizio assistenziale è garantito nell' arco delle 24 ore dagli operatori presenti in servizio secondo turni prestabiliti.

L' Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) è una figura professionale che opera in un'area di confine tra il sociale ed il sanitario, rispondente ad obiettivi di salute per il raggiungimento di autonomia dell'assistito, mantenimento o recupero di capacità residue e ripristino di ruoli sociali significativi, onde evitare l'isolamento

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

e l'emarginazione.

La programmazione scritta comprende attività di:

1. Aiuto alla persona nelle attività quotidiane favorendo il mantenimento delle capacità residue: nella cura di se stesso (pulizia personale, vestizione, stimolazione alla gestione dell'incontinenza); nell'assunzione dei pasti; nelle operazioni di messa a letto e alzata; nel corretto utilizzo degli ausili e deambulatori; nell'accompagnamento e nella deambulazione ospiti.
2. Assistenza igienico sanitaria alla persona attraverso: prestazioni igienico sanitarie al momento dell'alzata; azioni volte alla prevenzione della sindrome da immobilizzazione; bagno completo assistito.
3. Collaborazione alle attività di programmazione: contribuisce all'individuazione dei bisogni degli ospiti.

RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione è garantito dalla presenza di un responsabile cuoco e una cuoca che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. Il menù è articolato in 7 giorni, previa valutazione ASL.. Sono eventualmente previste diete personalizzate per coloro che ne necessitano.

PULIZIE

La pulizia e l'igienizzazione degli ambienti della struttura, è effettuata da apposito personale.

LAVANDERIA/STIRERIA

Questo servizio è garantito dal personale con funzione di guardarobiera ed è, esteso agli indumenti personali e alla biancheria piana, giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale degli ospiti, lo stesso dicasi per tutta la biancheria piana.

SERVIZIO DI: BARBIERE – PARRUCCHIERE –

Il servizio è compreso nella retta per gli ospiti convenzionati con l'ASL, comprende oltre al lavaggio ed asciugatura settimanale, un taglio e una piega mensile, ulteriori necessità sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'ospite.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

PANNOLONI

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal medico di fiducia dell'utente.

SERVIZIO TRASPORTI

Per il trasporto in ambulanza degli Ospiti sarà utilizzato un servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i. Per gli ospiti convenzionati con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali è garantito dall'ASL, in tutti gli altri casi, sia per gli Ospiti convenzionati che privati è, a carico dell'utente stesso.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA-CATTOLICA

All'interno della struttura, per gli ospiti di fede cattolica, si trova una piccola Cappella, dove giornalmente viene celebrata la Santa Messa. Ogni ospite può ricevere l'assistenza personale rivolgendosi ai religiosi che collaborano con la Struttura.

SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia. Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari o di chi ne fa le veci (amministratore di sostegno, tutore legale ecc.)

SUPPLEMENTI

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

spese telefoniche
canoni di locazione di apparecchiature varie di suo uso esclusivo
farmaci di fascia C (non mutuabili)
bevande consumate dai suoi visitatori
prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente
servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente
servizio di parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente
servizio pedicure
supplemento camera singola
tutto quanto non abbia attinenza con il soggiorno

COSTI SERVIZI AGGIUNTIVI (solo su richiesta)

- Parrucchiere taglio 12 € / piega 12 €
- Podologo 36 €
- Fisioterapia aggiuntiva 35 €
supplemento camera singola 25 €

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per non arrecare disturbo agli altri anziani, preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume di radio e televisioni. Per favorire il riposo sono vietati, ai nuclei, suoni e/o rumori di varia natura dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 20.00 alle ore 06.30.

IL FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere, in tutti i locali della struttura.

DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

- o Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- o Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- o Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- o Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- o Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- o Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- o Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- o Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- o Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- o Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- o Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza ;
- o Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati sono conservati presso gli archivi e l'ufficio della struttura e, conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Direttore sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute "sotto chiave" presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

PRESENZA DEI FAMILIARI

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistenza privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.

PERMESSI USCITE E LIBERTA' PERSONALI

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception (10.00-18.00).

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

I ricevimenti sono consentiti dalle ore 10:00 alle ore 18:00. Si invitano i familiari e gli altri visitatori a concordare preventivamente un appuntamento nelle fasce orarie considerate sensibili, comprese tra le ore 12:00 e le ore 15:00 al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività assistenziali. Se possibile si raccomanda sempre l'uso degli spazi comuni per le visite familiari – amici/ospiti.

Per qualunque esigenza particolare, i familiari degli ospiti possono frequentare la struttura al di fuori dell'orario di visita, previa autorizzazione del Direttore o del suo delegato.

Fondazione Casa di Riposo Ratti e Moretti RSA - ETS

OBBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

Collaborare per una maggiore apertura al territorio aumentando l'integrazione tra la Casa di Riposo, l'ASL, il Comune e il Consorzio Assistenziale, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.

Trovare degli indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, adeguatezza, continuità, riservatezza.

Effettuare indagini sulla soddisfazione degli ospiti, familiari e degli operatori mediante la compilazione di questionari.

UFFICIO ASCOLTO DELL'UTENTE

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi. Per raggiungere questo obiettivo è possibile, da parte dell'ospite o del familiare, effettuare delle segnalazioni sui servizi ricevuti: i familiari o persone esterne possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso l'ufficio amministrativo. Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della casa di riposo alle aspettative dell'utente.

INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle modalità di accesso, sulle attività e prestazioni erogate, sono fornite dalla Segreteria Amministrativa o suo delegato.

tel. 0322-65581

e.mail info@rsameina.it sito web www.casariposomeina.it