

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Sommario

0. GUIDA PER L'UTENTE.....	3
0.1 PRESENTAZIONE DELLA R.S.A. "DOMUS PASOTELLI ROMANI".....	4
0.1 STORIA DELLA RESIDENZA.....	4
0.2 LA FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE ONLUS.....	4
0.3 MISSION.....	5
1. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO.....	5
2. DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA.....	6
3.1 MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA.....	7
3.2 MODALITA' DI AMMISSIONE.....	8
3.3 LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE.....	9
3.4 DIMISSIONE E CONTINUITA' ASSISTENZIALE.....	9
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE.....	10
4.1 IL SERVIZIO MEDICO.....	10
4.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO.....	10
4.3 IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE.....	10
4.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA.....	10
4.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	11
4.6 IL SERVIZIO RELIGIOSO.....	11
4.7 SERVIZI ESTETICI.....	12
4.8 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	12
4.9 IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI.....	12
4.10 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	13
4.11 SERVIZIO DI TRASPORTO.....	13
4.12 LA GIORNATA TIPO IN R.S.A.	13
5. ORARIO DI FUNZIONAMENTO.....	15
6. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA.....	15
7. RETTE APPLICATE.....	16
8. MODALITA' ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE.....	16
8.1 CONSENSO INFORMATO.....	16
8.2 TUTELA DELLA PRIVACY (D. L.vo 196/2003).....	17
8.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI.....	17
8.4 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA.....	17
9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	18
10. RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI.....	18
11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA.....	18
12. ALLEGATI.....	18

0. GUIDA PER L'UTENTE

Gentile Signore/a,

Le viene presentata la Carta dei Servizi della R.S.A. "Domus Pasotelli Romani".

La Carta dei Servizi che Le viene consegnata è un documento che Le permetterà di conoscere in maniera più approfondita la nostra Residenza, i servizi offerti e gli standard di qualità con l'obiettivo di rispondere in modo sempre migliore ai bisogni ed alle aspettative degli Ospiti e dei loro Familiari. Ci auguriamo che durante la permanenza nella nostra Residenza, le persone che Le stanno accanto, i Suoi Familiari, i Religiosi, i Volontari e soprattutto tutto il personale possano assisterLa in tutti i Suoi bisogni e possano creare attorno a Lei un clima sereno.

La Carta dei Servizi è inoltre uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda.

A Lei e ai suoi Familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Ospiti della Residenza, perché questa è la nostra mission.

In questi ultimi anni l'ascolto dell'anziano e delle sue esigenze è stato intensificato, spinto, sostenuto dal diffondersi delle logiche della qualità. Questo approccio si basa su alcune strategie quali:

- saper mettere il cliente/utente al "centro";
- la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane.

Con questa Carta dei Servizi, la Fondazione Opera Immacolata Concezione – Onlus manifesta a priori quali sono le prestazioni offerte, qual è l'impegno che si assume con gli anziani e dichiara come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

L'anziano pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi viene diffusa e distribuita a tutti gli Utenti, i Familiari, gli Amministratori di Sostegno/Tutori, al personale ed a ogni persona che la richiede.

Con la Carta dei Servizi all'utente viene data la possibilità di esercitare tre diritti fondamentali:

- **Diritto all'INFORMAZIONE**
- **Diritto alla PARTECIPAZIONE**
- **Diritto all'AUTOTUTELA**

e si sanciscono tre concetti basilari:

- **LA QUALITA'**
- **GLI STANDARD**
- **IL DIRITTO DI SCELTA**

0.1 PRESENTAZIONE DELLA RSA “DOMUS PASOTELLI ROMANI”

0.1 STORIA

La Casa di Riposo “Domus Pasotelli Romani” venne avviata per volontà testamentarie di un avvocato di Bozzolo, Avv. Pasotelli, il quale – dopo la sua morte – lasciò tutti i suoi possedimenti al Vaticano con la clausola che vi erigesse una Casa di Riposo. Il Vaticano affidò tale compito all’Istituto delle Piccole Suore della Sacra Famiglia di Castelletto di Brenzone (VR) che accettò di realizzare l’opera, con il desiderio di offrire agli anziani un ambiente il più possibile sereno, familiare, rispettoso della persona. La Casa di Riposo venne inaugurata nel 1977. Inizialmente la “Domus Pasotelli” era concepita come Casa Albergo, nella quale venivano ospitate solo persone autosufficienti.

Nel 1997 ha subito una parziale modifica: n. 72 posti letto sono stati trasformati in R.S.A. , successivamente accreditati presso la Regione Lombardia. Grazie a ciò, da quel momento, l’ospitalità è stata aperta anche a persone non autosufficienti.

Oltre alle innovazioni gestionali, negli ultimi anni la Residenza ha subito modifiche strutturali: la costruzione della palestra e gli adeguamenti legati alle esigenze normative vigenti (sicurezza negli ambienti di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, ecc), con la convinzione e il desiderio di offrire un servizio rispettoso alla persona in tutte le sue necessità e adeguato alle sue esigenze.

Nel 2015 la Residenza ha visto un periodo di collaborazione tra le Piccole Suore e la Fondazione Opera Immacolata Concezione e con Decreto 7063 del 28 agosto 2015, avvenuta l’1 settembre 2015, la gestione è passata alla Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus con sede legale a Padova

0.2 LA FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE ONLUS

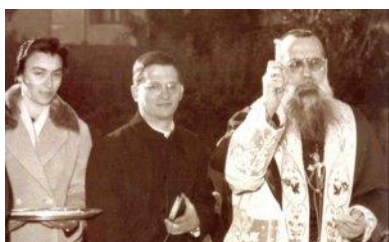
L’Associazione Opera Immacolata Concezione nasce il 5 Agosto 1955 per iniziativa di Mons. Antonio Varotto e Nella Maria Berto. Il loro entusiasmo fece scattare l’idea di un progetto nuovo per la città di Padova, finalizzato ad accogliere le domestiche ormai non più in grado di lavorare.

Da allora l’evolversi dei bisogni e la richiesta di nuove modalità di assistenza, il profondo mutamento sociale e le nuove esigenze della società (in particolare delle famiglie), portarono l’Associazione ad allargare il proprio campo di attività a tutte le altre categorie di persone anziane (autosufficienti, non autosufficienti e disabili), estendendo il proprio campo di azione in tutto il Veneto.

Il 30 Ottobre 1970 con D.P.R. n. 1066, l’Associazione fu eretta in Ente Morale ed il 23 dicembre 1997, con Decreto Regionale del Veneto, è stata trasformata in Fondazione Onlus.

Oggi la Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus, dagli iniziali otto posti letto rappresenta una realtà tra le più significative a livello europeo, sia in termini di capacità ricettiva e possibilità residenziali sia di occupazione e posti di lavoro: le sue residenze nelle provincie di **Padova**, a **Vicenza** e a **Treviso**, ospitano oltre 2.200 anziani, impiegando più di 1.700 dipendenti di oltre 24 nazionalità.

Ad oltre sessant’anni dalla sua nascita, la Fondazione, nello spirito dei suoi Fondatori, non ha smesso di impegnarsi per migliorare la qualità di vita delle persone anziane. O come meglio ci piace chiamarle: **longeve**.



Fondazione Opera Immacolata Concezione - O.N.L.U.S.
La longevità come risorsa



0.3 MISSION

Forte e costante tensione, senza esitazione, alla promozione verso la persona, ed in particolare della persona anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità.

In particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Il tutto creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la nostra Fondazione e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale

1. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Le condizioni che danno titolo all'accesso in R.S.A. Domus Pasotelli Romani sono date dalla fragilità e non autosufficienza della persona anziana.

L'anziano, un suo Familiare o chi ha titolo a farlo si presenta presso l'Ufficio Accoglienza della Residenza per chiedere informazioni circa le modalità di accoglimento e acquisisce tutta la documentazione da compilare, compresa la scheda sanitaria della Residenza che dà un punteggio all'Ospite al fine di essere inserito nella lista di attesa sui posti autorizzati: tale scheda va compilata dal Medico curante della persona anziana o da altro medico in caso l'anziano si trovi in una struttura ospedaliera o socio-sanitaria; successivamente la persona viene inserita in una graduatoria, dove vengono acquisiti ulteriori punteggi se la persona è residente a Bozzolo (MN) e se è "solo assoluto". La scheda sanitaria ed eventuale altra documentazione sanitaria che si renda necessaria viene trasmessa al Medico della Residenza che appone il proprio consenso all'idoneità o meno del futuro Ospite ai fini dell'ingresso.

Insieme alla documentazione sanitaria l'Ospite o chi per esso deve presentare la documentazione amministrativa:

- Fotocopia fronte/retro della carta di identità in corso di validità (ospite e garanti)
- Fotocopia documento codice fiscale (ospite e garanti)
- Fotocopia tessera sanitaria
- Fotocopia esenzione ticket
- Fotocopia accertamento invalidità civile (o copia della domanda se in possesso)
- Certificazione di residenza e dello stato di famiglia o autocertificazione
- Documentazione sanitaria con relativa terapia farmacologica (prima dell'eventuale ingresso)
- Eventuale documentazione di ausili provenienti dall'ASL
- Fotocopia reddito in corso Ospite e/o garanti (lettera INPS o C.U., ...)
- Consegna ultimo modello dichiarazione dei redditi dei garanti

Una volta raccolta tutta la documentazione ed il parere del Medico della Residenza, sarà la R.S.A., a propria discrezione, a stabilire l'idoneità o meno all'accettazione dell'Ospite. È importante ai fini della valutazione e dell'inserimento nelle liste di attesa della Residenza, fornire tutta la documentazione sopra elencata.

2. DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

La Residenza Sanitaria Assistenziale accoglie persone anziane, parzialmente o totalmente non autosufficienti. L'obiettivo è di garantire la salute fisica ed il benessere psichico, promuovere l'autonomia personale, stimolare gli interessi e le relazioni sociali, garantendo la qualità di vita quando l'anziano non autosufficiente non è più in grado di rimanere al proprio domicilio.

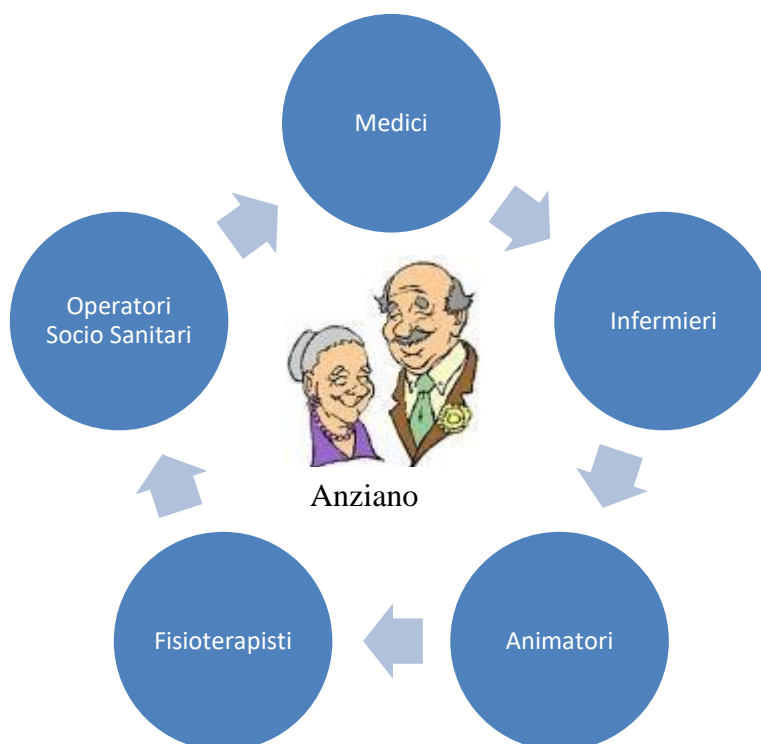
La R.S.A. accoglie n° 100 Ospiti non autosufficienti di cui 72 accreditati a contratto, 16 accreditati non a contratto e 12 solo autorizzati.

L'ingresso avviene sempre su posto autorizzato: i successivi passaggi su posto accreditato non a contratto e poi su posto accreditato a contratto avvengono in ordine cronologico dall'ingresso dell'Ospite

Il servizio di R.S.A. è quindi la soluzione di cura ed assistenza per quegli anziani non autosufficienti che non possono essere accuditi utilizzando altri servizi previsti dalla rete dei servizi ed attivati nel territorio.

Gli Ospiti della RSA beneficiano del supporto di personale qualificato e formato nel campo dell'assistenza agli anziani; relativamente alle professionalità sanitarie e socio-assistenziali, la normativa regionale prevede che le prestazioni siano erogate in maniera standardizzata e obbligatoriamente mantenute nei livelli minimi.

Il servizio garantisce gli standard previsti dalla Regione.



Il personale opera in équipe in modo tale che le conoscenze professionali specifiche di ciascun operatore siano condivise con quelle degli altri profili professionali: così facendo è possibile operare interventi multidisciplinari per una presa in carico totale dei bisogni di ogni persona.

Per questo motivo per ogni Ospite viene approntato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) soggetto a periodiche verifiche ed aggiornamenti.

Per quanto riguarda il restante personale (impiegati, cuochi, ecc.) la Struttura ne dispone in numero adeguato.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento individuale.

3.1 MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La R.S.A. Domus Pasotelli Romani ha due liste di attesa.

1. Lista di attesa per posti autorizzati
2. Lista di attesa per posti accreditati

Tutti i nuovi ingressi vengono effettuati sui posti autorizzati.

La lista di attesa su posti autorizzati è composta da una graduatoria in cui sono inseriti tutti gli utenti in attesa di ingresso presso la R.S.A. Domus Pasotelli Romani.

La graduatoria viene composta da un punteggio ottenuto dalla compilazione della scheda sanitaria, che in maniera oggettiva descrive lo stato di salute dell'anziano.

A parità di punteggio ci sono altre tre priorità:

- i. Essere personale religioso
- ii. Essere residente in Bozzolo
- iii. Essere "solo assoluto"

Non appena si libera un posto si procede alla consultazione della lista di attesa e si contattano i familiari del primo Ospite in lista per verificare la disponibilità all'ingresso.

Qualora vi sia un diniego si procede seguendo l'ordine della lista d'attesa. La R.S.A. può procedere col chiamare utenti di sesso maschile o femminile, a propria discrezione, a seconda dell'organizzazione interna.

L'Ospite che accetta l'ingresso e/o i Familiari sottoscrivono il contratto d'ingresso e provvedono al versamento della garanzia danni.

Il pagamento della retta ha inizio dal momento dell'accettazione all'ingresso anche se lo stesso avviene in un momento successivo.

Il personale socio-sanitario viene informato dell'ingresso per predisporre il tutto sotto la responsabilità della coordinatrice infermieristica.

La lista di attesa su posti accreditati non a contratto è data da una graduatoria composta per anzianità di ingresso sui posti autorizzati. In via principale l'anzianità di ingresso non tiene conto del sesso ma nei casi in cui il posto che si libera risulti assegnato in camera doppia si predilige lo stesso sesso del compagno/a di stanza sempre in ordine di anzianità per quel determinato sesso.

La lista di attesa su posti accreditati a contratto seguirà la graduatoria derivante dall'effettivo ingresso dell'Ospite in Residenza.

3.2 MODALITA' DI AMMISSIONE

La persona interessata ad accedere alla R.S.A. Domus Pasotelli Romani, deve presentare richiesta su apposita modulistica ritirabile direttamente presso l'Ufficio Accoglienza della Residenza.

Il personale della R.S.A. è sempre disponibile ad accogliere le persone e/o famigliari per fornire informazioni ed accompagnarli in una visita della Residenza.

La domanda di ingresso deve essere corredata di tutti i suoi allegati:

1. Scheda sanitaria (modulo fornito dalla Residenza che deve essere compilato dal Medico curante)
2. Copia del documento di identità e del codice fiscale
3. Stato di famiglia
4. Certificato di residenza della persona di cui si richiede l'accoglimento.
5. I documenti già descritti nel paragrafo 1

La R.S.A DOMUS PASOTELLI ROMANI ricevuta tutta la documentazione, valuta la compatibilità dei bisogni dell'anziano con la propria capacità di rispondervi. Se viene definita una idoneità della Residenza alla ricezione della persona questa viene inserita in lista d'attesa. Qualora la valutazione dia esito negativo la Residenza comunicherà tale decisione a chi ha inoltrato la domanda di accoglimento.

Nel momento in cui la struttura è in grado di accogliere la persona anziana, questi o, in sua vece, un Familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore dovrà consegnare all'Ufficio Accoglienza i seguenti documenti:

Tessera sanitaria e relative esenzioni
Verbale di invalidità civile
Documentazione sanitaria dell'Ospite.

Tutta la documentazione consegnata e la nuova documentazione prodotta verrà archiviata per tutta la durata del soggiorno negli Uffici Amministrativi della Residenza.

Prima dell'effettiva entrata dell'Ospite richiedente il garante si impegnerà a sottoscrivere con la Residenza ospitante il contratto d'ingresso redatto dalla stessa.

L'Ospite al momento dell'ingresso in Residenza, dovrà possedere un corredo di abiti e maglieria intima che verrà codificata con "etichettatura degli indumenti". Oltre al corredo, l'Ospite ha la possibilità di portare anche alcuni suppellettili e ricreare all'interno della propria stanza l'atmosfera dell'ambiente da cui proviene.

La Direzione della Residenza informa che, a causa di continui lavaggi di tipo industriale, gli indumenti facenti parte del corredo potrebbero essere soggetti ad eventuali deterioramenti dovuti all'usura. Per quanto riguarda lo smarrimento di capi personali la lavanderia esterna, a cui è affidato il servizio, si farà carico di sostituirli.

Tutta la documentazione relativa l'ospite verrà archiviata qualora cessi il rapporto contrattuale come previsto da apposito protocollo.

3.3 LA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Per ogni Ospite della R.S.A. viene redatto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) a cura dell'èquipe multidisciplinare interna coordinata dal Direttore Sanitario.

Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- Analisi della situazione / risultati raggiunti
- Obiettivi
- Modalità di intervento personalizzate
- Risorse attivabili e prestazioni
- Strategie
- Verifica (tempo)

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire, che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento.

Con la frequenza stabilita, in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Direttore Sanitario.

L'Ospite viene accolto dalla Residenza con il coinvolgimento di tutte le figure professionali.

La persona incaricata per le visite alla Residenza è l'addetta all'Ufficio Accoglienza o persone appositamente incaricate.

3.4 DIMISSIONE E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Al momento della dimissione, in caso di rientro in famiglia o trasferimento in altro ambiente, il Medico predisponde una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

In caso di decesso dell'Ospite, secondo la Legge Regionale 18 novembre 2003 n. 22, i Familiari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati.

Tutta la documentazione relativa all'Ospite viene rilasciata previa richiesta entro 30 giorni.

In caso di particolari problematiche sanitarie per le quali la Residenza non può far fronte o di cessazione del rapporto di fiducia tra la Residenza e l'Ospite, o i suoi Familiari/Amministratore di Sostegno/Tutore, la R.S.A. Domus Pasotelli Romani si attiverà con l'Assistente Sociale del Comune di provenienza dell'Ospite o con il CEAD di riferimento per valutare il caso specifico e concordare le azioni da adottare, di comune accordo e comunque al fine di garantire all'Ospite la continuità assistenziale.

Per garantire la presa in carico dell'Ospite e la continuità assistenziale all'interno della Residenza sono in vigore specifici protocolli riguardanti l'assunzione e la gestione del personale, inoltre la residenza è dotata di turnistica che prevede un continuo apporto delle diverse figure professionali in relazione alle esigenze e alle fasce orarie della giornata che caratterizzano la vita dei residenti.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PREVISTE

4.1 IL SERVIZIO MEDICO

E' garantita la presenza in Residenza del Medico 7 giorni su 7 con orario esposto in bacheca indicante anche gli orari di ricevimento dei Familiari.

Nelle restanti ore, la copertura del servizio è garantita dal servizio di reperibilità che copre l'intera giornata. Le visite specialistiche vengono fatte su indicazioni del Medico e, se richieste, previo parere dello stesso. Per le prestazioni specialistiche (in quanto non rientranti tra i servizi propri della RSA) la Residenza si avvale del servizio offerto dai presidi ospedalieri limitrofi.

4.2 IL SERVIZIO INFERMIERISTICO

La persona anziana non autosufficiente che entra in Residenza normalmente ha un elevato bisogno di assistenza sanitaria.

Il livello di intervento dell'infermiere e di conseguenza le sue attività variano a seconda dello stato di salute dell'Ospite e sono conseguenza diretta delle indicazioni date dal Medico.

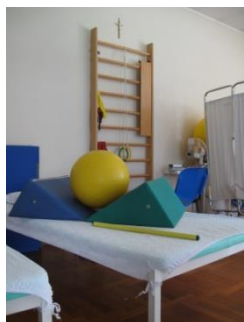
Il servizio viene erogato 24 ore al giorno anche grazie alla reperibilità durante le ore notturne, di infermiere professionale, che alloggerà all'occorrenza presso la Residenza o entro un raggio di 30 minuti di percorrenza dalla stessa.

4.3 IL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

La persona anziana non autosufficiente che viene accolta in Residenza, ha bisogno di un supporto continuo per soddisfare i propri bisogni primari. Il livello di intervento degli operatori addetti all'assistenza varia a seconda del livello di autonomia dell'Ospite e va da una supervisione sull'utente durante lo svolgimento delle attività ad una totale sostituzione dello stesso laddove questi non sia più in grado di provvedere autonomamente.

L'assistenza è garantita nelle 24 ore nel pieno rispetto delle esigenze individuali.

4.4 IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA



La R.S.A. offre ai propri Ospiti il servizio di fisioterapia e massoterapia con personale qualificato in base alle prescrizioni dei Medici della Residenza ed alle decisioni prese in équipe e riportate sul PAI. Il servizio si occupa di erogare prestazioni rivolte ai singoli e al gruppo, anche con momenti di ginnastica, in collaborazione con il servizio di animazione.



4.5 IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE



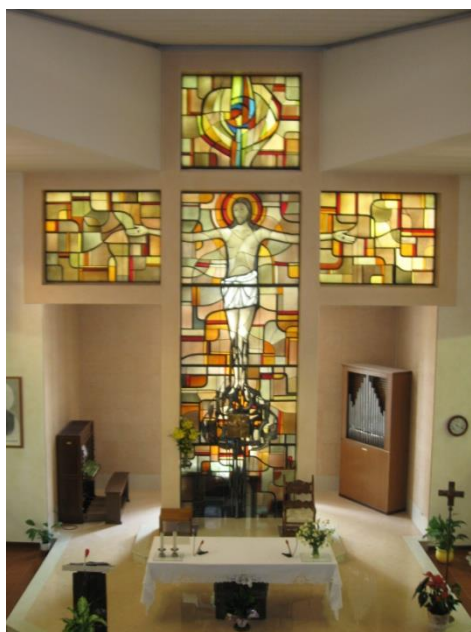
Il servizio di animazione è presente tutti i giorni, mattina e pomeriggio, dal lunedì al sabato secondo l'orario esposto nella bacheca della Residenza: in occasioni particolari funziona anche di giorno festivo.



L'educatrice/animatrice si occupa di organizzare:

- attività di gruppo ed individuali,
- attività di stimolo e mantenimento di capacità residue,
- attività esterne quali gite o brevi uscite.

4.6 IL SERVIZIO RELIGIOSO



E' garantita l'assistenza spirituale cattolica agli Ospiti che lo desiderano.

Il servizio religioso presso la Residenza è offerto e gestito da un Sacerdote di religione cattolica, sempre presente presso la struttura. Può essere richiesta la presenza di eventuale ministro di altre religioni. Il servizio religioso, aperto anche alla popolazione del Paese, offre:

- Celebrazione eucaristica festiva alle ore 9.00
- Somministrazione dei Sacramenti
- Animazione di momenti di preghiera, in particolare del rosario recitato alle ore 15.30
- Conforto, sostegno, vicinanza spirituale
- Servizio funerario.
- Una messa feriale alle ore 16.00

All'interno della Residenza c'è la Chiesa accessibile dal piano terra e dal primo piano: è sempre aperta e gli Ospiti vi possono accedere in ogni momento della giornata.

4.7 SERVIZI ESTETICI

Presso la Residenza, in apposito locale, sono stati predisposti i servizi di cure estetiche a pagamento da parte dell'Ospite:

PARRUCCHIERA: presente una volta alla settimana a disposizione degli Ospiti che desiderano utilizzare di tale servizio; è a pagamento secondo tariffario esposto presso il locale di svolgimento del servizio.

MANICURE/PEDICURE: al bisogno un estetista è a disposizione degli Ospiti per il servizio di manicure e pedicure.

4.8 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Residenza è dotata di cucina interna organizzata per la preparazione completa dei pasti. Il menù tiene conto delle esigenze specifiche nutrizionali degli anziani integrandole con la cultura culinaria e gastronomica locale.

Su indicazione del Medico vengono preparate diete personalizzate in base ai bisogni del singolo Ospite.

Il servizio prevede la preparazione e la somministrazione di:

- Colazione dalle ore 7.30 alle 8.30;
- Pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30;
- Cena dalle ore 18.30 alle 19.15;
- Idratazione alle ore 10.00, 16.00 e 21.00

Il servizio avviene presso le sale da pranzo; per gli Ospiti impossibilitati a raggiungere la sala da pranzo, o per quelli che lo desiderano, il servizio viene effettuato nella loro stanza.

Presso la R.S.A. Domus Pasotelli Romani viene rispettato quanto previsto dalle norme che garantiscono la salubrità degli alimenti (HACCP)



4.9 IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI



La pulizia e sanificazione degli ambienti viene effettuata quotidianamente e al bisogno in modo da garantire sempre e comunque che gli spazi della Residenza siano puliti e confortevoli.

4.10 IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Residenza si avvale del servizio di una lavanderia esterna. Gli indumenti vengono etichettati dalla stessa al fine dell'identificazione dell'Ospite per il processo di lavaggio e riconsegna. La lavanderia effettua lavaggi con sistemi industriali che sono in grado di garantire l'igienizzazione degli indumenti; per tale motivo i capi lavati potrebbero essere soggetti a usura maggiore rispetto ad una gestione domestica.

4.11 SERVIZIO DI TRASPORTO

Qualora un Ospite necessiti di trasporto per visite mediche, visite personali, documenti, la famiglia può provvedere autonomamente al trasporto o avvalersi di servizio privato di ambulanza.

Obiettivo della R.S.A. è quello di potenziare un servizio autonomo di trasporto a pagamento degli Ospiti, sia per il servizio medico che per attività culturali.

4.12 LA GIORNATA TIPO IN R.S.A.




La giornata degli Ospiti rispecchia, nei limiti del possibile, le abitudini del singolo nel pieno rispetto della persona e delle norme igieniche e delle esigenze organizzative.







La sveglia è prevista fra le ore 6:00 e le ore 8:00.

Dopo aver effettuato l'igiene personale gli Ospiti vengono accompagnati in sala da pranzo per la colazione, oppure il servizio viene effettuato in stanza e quindi aiutati da personale qualificato.

Agli Ospiti viene lasciata la libertà di organizzare la propria giornata liberamente ma contestualmente vengono proposte attività individuali e di gruppo, scandite nei giorni della settimana, per chi ha voglia di stare insieme agli altri e di mantenersi in allenamento; a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività tipo sono:

Tipologia di attività	Conduttore	Descrizione
Ginnastica di gruppo 	Fisioterapista	Sono proposte attività di stimolazione muscolare dolce mirate al mantenimento/recupero delle autonomie personali
Ginnastica individuale 	Fisioterapista	Nel caso di bisogni specifici, la fisioterapia esegue il trattamento prescritto dal Medico fisiatra organizzando cure individuali con attività di stimolo, sostegno muscolare e terapie fisiche.
Passeggiate all'esterno (soprattutto nei periodi caldi) 	Educatrice, Animatrice, parenti e volontari	Al fine di mantenere i rapporti con l'esterno vengono organizzate uscite brevi e/o gite giornaliere nel territorio e dintorni. A tali attività partecipano principalmente Ospiti che sono in grado di deambulare autonomamente e anche Ospiti con ausili (carrozzina, deambulatore e bastone).

Ginnastica per la mente 	Educatrice, Animatrice	Vengono proposte attività come cruciverba, indovinelli, quiz, giochi di logica, letture e scritture, pitture, cineforum per la stimolazione cognitiva degli ospiti.
Attività ludiche 	Educatrice, Animatrice e operatori	Vengono organizzati momenti di festa, in occasione dei compleanni e per le ricorrenze importanti. Spesso sono inoltre organizzati momenti in cui sono ospitati presso la nostra Casa gruppi esterni del territorio (ad es. scuole).
Canti e balli 	Animatore musicale	Due volte alla settimana, con l'animatore di musicoterapia, il coro della casa esegue canti tradizionali e liturgici.
Attività religiose 	Personale religioso	Per gli Ospiti che lo desiderano viene recitato quotidianamente in gruppo il Santo Rosario. Viene celebrata la messa Domenicale. In occasione di ricorrenze religiose vengono inoltre organizzati momenti celebrativi e di festa.

Alle 11:30 si concludono le attività di gruppo e gli Ospiti vengono accompagnati in sala: dalle ore 12:00 viene servito il pranzo. Ai piani il pranzo è servito alle ore 11.30. Segue il riposo, per gli Ospiti che lo desiderano: dalle ore 14.00 gli operatori iniziano ad alzare gli Ospiti per il pomeriggio.

Nel pomeriggio vengono riproposte attività di animazione di gruppo simili a quelle della mattina che spesso coinvolgono anche i parenti presenti.

La cena è prevista dalle ore 18.30 alle ore 19.30: ai piani alle ore 18.30. Al termine gli Ospiti vengono riaccompagnati nella propria stanza. Diversamente gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere negli spazi comuni.

L'Ospite gode di massima libertà, salvo limitazioni imposte dal suo stato psichico e fisico, o su indicazioni specifiche del Medico

Per non arrecare disturbo, gli Ospiti vengono sensibilizzati al fine di evitare i rumori molesti e dovuti ad esempio a radio e televisione.

Per favorire il riposo notturno è previsto il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

5. ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Le visite agli Ospiti possono essere effettuate tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

A coloro che accedono alla Residenza si chiede di considerare che le stanze sono a più posti letto e quindi di prestare attenzione nell'entrare e nell'utilizzare le cose presenti. Si chiede, altresì, rispetto per l'organizzazione della Residenza evitando il più possibile, di interferire con il lavoro del personale (entrando nelle stanze durante, ad esempio, cambi, medicazioni, pulizie) e di disturbare i momenti di riposo pomeridiano. Per tale motivo **l'accesso alle stanze degli Ospiti è limitato all'orario 9:00-11:00 e 15:00-20:00.**

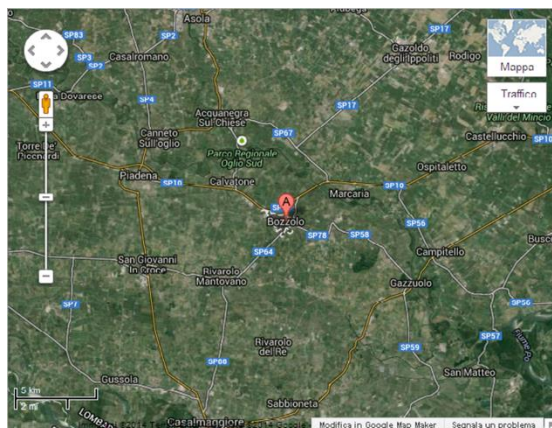
Qualora si avesse la necessità di accedere alla Residenza nella fascia oraria 20:00-8:00 la domanda deve essere inoltrata alla Direzione della Residenza che valuterà il caso specifico.

Una particolare attenzione al tono della voce, agli spostamenti ed all'abbigliamento rendono più piacevole l'incontro e la visita.

6. RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

La RSA è collocata nel centro del paese di Bozzolo (Mantova) in via Dante n. 8 ed è raggiungibile con mezzi privati e pubblici (autobus e treni). Da Mantova attraverso la SP10; Da Parma tramite SS343, SP88 e SP 64; Da Cremona SP234 e proseguire per SP10. Attraverso la linea ferroviaria è collegata a tutte le città anche se l'unico collegamento comodo è con Mantova.

La Residenza è composta da tre piani collocati in un unico edificio, con la disponibilità di n° 100 posti letto.



**Residenza Sanitario Assistenziale
"DOMUS PASOTELLI ROMANI"**
Via Dante, 8 46012 Bozzolo (MN)
tel. 0376/922111
fax 0376/921015
e-mail: accoglienzadp@oiconlus.it
Sito internet: www.oiconlus.it

7. RETTE APPLICATE

La retta viene determinata annualmente e portata a conoscenza degli Ospiti, dei loro Familiari/Amministratori di Sostegno/Tutori e di eventuali Comuni interessati.

Le rette di ospitalità vengono fatturate mensilmente. Nei primi giorni del mese successivo a quello di riferimento, la fattura emessa viene ritirata dal parente di riferimento indicato al momento dell'ingresso nella R.S.A. o inviata via mail.

La normale forma di pagamento è rappresentata dal bonifico bancario e/o RID. Eventuali altre forme dovranno essere preventivamente concordate con la Direzione e devono rispettare le normative in vigore.

L'Ospite e/o il Familiare si fa carico delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche, esami non riconosciuti dal SSR, medicine non a carico della RSA) e delle spese personali (es. abbigliamento, generi voluttuari, parrucchiera, trasporto).

La garanzia danni, da versarsi prima dell'accoglimento, verrà restituita alla fine del rapporto contrattuale con l'Ospite, previa presentazione di richiesta scritta su apposito modulo da ritirare presso l'Ufficio Accoglienza della R.S.A. Domus Pasotelli Romani.

RETTE 01.11.2021

CATEGORIA OSPITE		RETTA GIORNALIERA
POSTO ACCREDITATO	Totale posti letto Nr. 72	€50,60 fino al 31/12/2020 e €51,10 dal 01/01/2021
POSTO ACCREDITATO NUOVI INGRESSI		Dal 01/11/2020 € 51,10
POSTO AUTORIZZATO	Totale posti Letto Nr. 28	€ 60,90
	Nr. 16 accreditati non a contratto Nr. 12 autorizzati	

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto è a carico dell'Ospite che può avvalersi di mezzo proprio o richiedere l'intervento della R.S.A. Domus Pasotelli Romani. Per i trasporti degli Ospiti della RSA ci si avvale di servizi di ambulanza il cui costo varia in base ai km percorsi, diritto di chiamata e fermo macchina. I prezzi possono variare a seconda dell'associazione che offre tale servizio disponibile.

8. MODALITA' ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

8.1 CONSENSO INFORMATO

Il Medico informa l'Ospite sull'iter diagnostico – terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato dell'Ospite in occasione di esami diagnostico – clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto Medico di una certa complessità.

L'Ospite decide dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse operazioni.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il Medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Per gli Ospiti che non sono nelle facoltà mentali di poter dare il consenso, il parente deve attivarsi presso il Giudice Tutelare per presentare istanza di Amministratore di Sostegno.

8.2 TUTELA DELLA PRIVACY (D. L.vo 196/2003)

È garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali (D. L.vo 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni). La R.S.A. mette in atto tutti gli accorgimenti necessari, a livello sia informatico che fisico, per tutelare la riservatezza dei dati di tutti gli Ospiti.

Nel modulo di domanda per l'ingresso in Residenza è riportata l'informativa circa le modalità e le finalità del trattamento dei dati personali e sensibili.

I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge. Tali soggetti li cureranno autonomamente in qualità di titolari del trattamento.

Come previsto dalla Legge l'Ospite ha diritto di conoscere tutti i dati personali in possesso dell'Ente e le modalità di trattamento, di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano ed alla riservatezza circa i dati concernenti il suo stato di salute.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

8.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

La R.S.A. Domus Pasotelli Romani ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli Ospiti e dei loro Familiari, è stato istituito un sistema di gestione reclami.

Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio, deve compilare il modulo "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami" disponibile presso l'apposito contenitore collocato nella Sala Ospiti. Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte. Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione per supportare nella compilazione in caso di bisogno. Il modulo dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta o consegnato personalmente all'ufficio amministrativo. **La Direzione si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.**

In caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura si procede in maniera tale da assicurare continuità di cura e comunque come riportato nel paragrafo dimissioni.

8.4 UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT, è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture ospedaliere, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi tutti coloro, siano essi cittadini, associazioni o portatori d'interesse, che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi.

L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate.

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i martedì dalle ore 12 alle ore 14 presso l'URP del Presidio Ospedaliero di Mantova.

Contatti 0376 201443 <http://www.asst-mantova.it/ufficio-di-pubblica-tutela/notizia-no4455>

9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Annualmente la Direzione somministra appositi questionari per la rilevazione della soddisfazione ad Ospiti e Familiari. Gli esiti vengono esposti in bacheca e spiegati con un incontro annuale.

Si ringrazia anticipatamente per la collaborazione di tutti coloro che con le loro segnalazioni ci forniranno indicazioni per migliorare la qualità del servizio.

I modelli della "Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami" e dei questionari sono allegati alla presente.

10. RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

Entro tempi idonei di ogni anno viene rilasciata agli ospiti degenti la dichiarazione del versamento della retta in conformità al DGR 26316 del 21/03/1997, con particolare riguardo all'entità delle spese mediche sostenute (Documento valido per eventuale dichiarazione dei redditi).

11. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, o di altra documentazione medica, occorre che l'Ospite, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda agli uffici della Direzione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla eventuale quota da versare alla Cassa della Casa.

Tempi di rilascio: entro 30 giorni dalla richiesta.

12. ALLEGATI

- Questionario Ospiti RSA
- Questionario Familiari RSA
- Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami
- Carta dei diritti dell'anziano

Bozzolo, 31/10/2020