

**PARROCCHIA DI SAN LORENZO "LA RESIDENZA "
SOGGIORNO ANZIANI
VIA ROMA 1
12050 RODELLO (CN)**



CARTA DEI SERVIZI
" GUIDA ALL'ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI "

La **Carta dei Servizi** è un valido strumento di tutela dei diritti dell'Ospite per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità delle prestazioni che vengono offerte dal nostro presidio e per meglio soggiornarvi.

Questa Carta vuole essere un primo, semplice e facile strumento per agevolare le persone Ospiti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di dover usufruire della Struttura.

E' infatti attraverso uno stile di trasparenza che si rende possibile la partecipazione attiva volta ad una continua crescita della qualità della vita.

L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione di indirizzi al fine di perseguire una operatività positiva e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

Sappiamo tutti che l'ingresso di una persona anziana in una Struttura Residenziale è sicuramente un passaggio molto difficile.

Per questo l'Amministrazione ritiene necessario, non solo assicurare agli Ospiti tutte le prestazioni assistenziali necessarie ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

Per garantire un servizio il più possibile soddisfacente è necessario creare collaborazione fra la struttura e l'utente.

La stesura della Carta rende così possibile attivare un percorso di verifica dei programmi che si vogliono attuare, al fine di valutarne l'effettiva realizzazione e il livello di soddisfazione dell'ospite. Si renderà pertanto utile - a scadenze periodiche - monitorare con appositi incontri e questionari il gradimento dei servizi erogati.

La Residenza sarà così pronta a rispondere all'esigenza di miglioramento continuo della qualità della vita dell'anziano.

CENNI STORICI

"La Residenza" è stata pensata e voluta con tenacia e cuore generoso dal Can. Mario Battaglini, giunto come parroco a Rodello nell'anno 1958. La personale sensibilità maturata nel solco del "Cattolicesimo Sociale", presente in modo marcato nella Diocesi di Alba, è servita da stimolo per unire alla pastorale tradizionale una lettura attenta delle condizioni sociali degli anziani e la ricerca di risposte concrete e possibili.

Un gruppo di collaboratori competente e motivato ha sostenuto lo sviluppo dell'opera. Il problema di reperire i mezzi è stato riposto nelle mani della Provvidenza ed affidato all'Immacolata, titolare della Chiesa sovrastante "La Residenza". Non si poteva trovare una migliore fideiussione. I primi scavi dei plinti di fondazione risalgono al 5 dicembre 1967.

Il risultato del lavoro è un complesso residenziale con tre corpi di fabbricati adibiti a Casa di Cura, Soggiorno per Anziani e Servizi comunitari.

Ultimamente si è aggiunta una struttura per palestra con uno sviluppo di 1500 mq. su due piani, per offrire quanto di più moderno serve per la riabilitazione.

Il progetto è stato realizzato ed inaugurato in tre momenti successivi: i primi due edifici il 29 giugno 1969, la Casa di Cura nel 1972 e la palestra nel 1990.

La struttura "La Residenza" è un'opera sociale con finalità sanitaria ed assistenziale.

Sorge a Rodello nella splendida cornice delle Langhe a 540 metri sopra il livello del mare. Nel vicino fondovalle si estende la confinante città di Alba; a sinistra la pianura cuneese, a destra le prime colline del Monferrato, sullo sfondo l'ampio scenario delle alpi dal Monviso al Monte Rosa. Di spalle le antiche chiese dell'Immacolata Concezione (1749 di scuola Juarresca) e della parrocchiale San Lorenzo (1780 dell'Arch. Carlo Em. Rangone) che, con i loro svettanti campanili, disegnano il panorama dell'abitato.

"La Residenza" è proprietà della Parrocchia di San Lorenzo in Rodello, Ente ecclesiastico senza scopo di lucro. Le motivazioni profonde dell'opera nascono dalla carità cristiana che porta con sé, quale frutto prezioso, la solidarietà e la condivisione

TIPOLOGIA E FINALITA' DELLA STRUTTURA

Nel quadro istituzionale e normativo regionale "La Residenza"-Soggiorno Anziani- si configura come Opera Sociale con finalità assistenziali rivolta all'ospitalità di anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

La Residenza - Soggiorno Anziani - di Rodello è una struttura Socio-Assistenziale classificata ai sensi della D.G.R. 41-42433 del 09/01/95, come:

- Residenza Assistenziale (R.A.) per n. 65 posti letto
- Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F) per n. 10 posti letto.

La Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) è una residenza socio-assistenziale di "ospitalità permanente" destinata ad ospiti non autosufficienti ma che peraltro non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle residenze sanitarie assistenziali (R.S.A.); offre quindi un sufficiente livello di assistenza residenziale di Media Intensità.

La struttura è autorizzata al funzionamento con determina di autorizzazione al funzionamento del Direttore Generale dell'A.S.L. CN2 Alba-Bra n.1654 del 28/09/2001 ed accreditata con provvedimento dell'ASL CN2 n. 1210/000/DIG/10/0043 del 11/08/2010.

Il presidio "La Residenza" si sviluppa su sei piani e mette a disposizione dei propri Ospiti:

- a) Camere singole o doppie arredate, complete degli impianti di telefonia, chiamate per il personale, filodiffusione interna, presa TV; disimpegno di ingresso con armadio a muro; bagno
- b) Alloggetti, ovvero camere come precedentemente descritto con annesso comunicante locale salotto, riservati esclusivamente ad Ospiti autosufficienti e situati nel piano RA.



Quasi tutte le camere sono dotate di balcone esterno, quelle al sesto piano di portafinestra e quelle al primo piano lato Rodello di finestra.

L'Ospite può arredare la camera con propri mobili, previo accordo con la Direzione.

La struttura mette a disposizione dell'Ospite grandi spazi comuni quali: soggiorno centrale, salone ristorante, terrazzo solarium, cortili e giardini esterni, artistica Cappella opera del pittore e scultore contemporaneo Dedalo Montali.



DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

MODALITA' DI AMMISSIONE

L'Ospite che intende presentare domanda di ammissione presso la struttura "La Residenza" di Rodello dovrà compilare e sottoscrivere:

- Domanda di ammissione
- Contratto di ospitalità
- Scheda informativa sanitaria (a cura del medico curante)

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- Carta di Identità o altro documento di riconoscimento
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Codice Fiscale
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.)
- Fotocopia Verbale di Invalidità Civile o copia della domanda

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali contrassegnati:

- biancheria intima, asciugamani;
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (sapone con porta sapone, spazzolino e dentifricio, pettine, necessario per barba, pannoloni).

La data di ingresso verrà concordata con la Direzione e l'Ospite potrà entrare in struttura dal lunedì al venerdì pomeriggio.

Nel caso di ospiti che richiedano di essere ammessi in regime privato sarà la Direzione, sulla base della documentazione prodotta e in base alla lista di attesa, a stabilire l'ammissibilità dell'ingresso. Alcuni giorni prima della data fissata per l'ingresso viene eseguito un colloquio conoscitivo con l'ospite ed i familiari, fornendo ogni ulteriore delucidazione ed indicazione sui servizi offerti dalla casa.

Nel caso di ospiti inseriti in regime di Convenzione l'ingresso in struttura avviene esclusivamente tramite le liste di attesa della propria ASL, rispettando la fascia assistenziale indicata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G). Sarà cura della struttura tramite l'intervento dell'equipe multidisciplinare a recepire e rendere operativo il Piano Assistenziale Individualizzato per ogni Ospite non autosufficiente.

Responsabile del PAI nella struttura "La Residenza" Soggiorno Anziani è in Responsabile di Struttura.

DIMISSIONI

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente e l'Ospite è, nella maggioranza dei ricoveri, a tempo indeterminato e termina nei seguenti casi:

- Per dimissioni programmate dell'Ospite con preavviso di almeno 15 giorni.
- Per allontanamento dell'Ospite da parte della Direzione per gravi motivi.
- Per decesso dell'Ospite

L'Ospite della Struttura può essere dimesso:

- Per sua esplicita richiesta da presentarsi per iscritto con un preavviso minimo di 15 giorni
- A seguito di incompatibilità con il modello assistenziale istituito nella struttura prima della scadenza del periodo di prova
- Per decisione motivata della Direzione nel caso in cui l'Ospite tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, evidenziate patologie e situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza in struttura oppure che risulti moroso per un periodo superiore ai 60 giorni.

La retta sarà corrisposta fino al giorno di uscita (o di decesso) sia per i ricoverati a titolo privato che quelli in convenzione.

Al momento della dimissione verrà consegnata all'Ospite o ai parenti tutta la documentazione personale e medica (compresi i referti di esami eseguiti prima e durante il ricovero).

PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

Assistenza medica di base

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dell'anno; la quantità e la qualità delle prestazioni è stabilita dalle Leggi Regionali.

Il personale infermieristico oltre alle normali prestazioni di routine quali: terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi ecc. ...si dedica al controllo delle prestazioni terapeutiche, alla prevenzione delle infezioni e delle cadute, all'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, all'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

Le attività del personale infermieristico sono gestite dal Coordinatore Infermieristico.

La gestione dei farmaci è effettuata dall'assistenza infermieristica, le terapie vengono distribuite giornalmente dagli Operatori addetti e a nessun Ospite è consentito tenere medicinali in camera.

Assistenza Tutelare

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS). Al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti, il personale OSS svolge la propria attività su tre turni.

L'assistenza agli Ospiti comprende interventi di protezione dell'individuo ovvero di vigilanza e di controllo nonché ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, consumo dei pasti e riordino degli ambienti di vita dell'Ospite.

La principale risorsa per la realizzazione degli obiettivi de "La Residenza" Soggiorno Anziani, sono gli operatori che a diverso titolo e professionalità prestano la propria opera presso la struttura. Le strategie gestionali generali sono orientate al coinvolgimento attraverso forme di partecipazione diretta alle scelte operative, metodo che consente di sostenere le motivazioni al lavoro ed il costante orientamento agli obiettivi. Uno dei principali strumenti da utilizzare allo scopo è pertanto la formazione permanente degli operatori, intesa come leva di sviluppo delle competenze e di motivazione al lavoro.

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del fisioterapista attraverso sedute collettive o trattamenti individuali di riabilitazione e di mantenimento, mediante attività integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di Ospiti e tenendo conto del PAI, nonché rieducando l'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane.

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza. Il fisioterapista è presente in struttura tutti i giorni feriali e la quantità e la qualità delle prestazione è stabilita dalle Leggi Regionali.

Attività di animazione

Il servizio di Animazione è garantito dall'Educatore Professionale che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

SCHEMA DI UNA GIORNATA TIPO

- **Mattino: turno dalle 6.00 alle 14.00**
 - igiene e vestizione dell'ospite
 - colazione (compreso l'aiuto nell'assunzione)
 - bagni programmati
 - animazione (mercoledì)
 - idratazione
 - controllo dell'incontinenza
 - aiuto nella deambulazione
 - riabilitazione (tutti i giorni)
 - giro letti
 - pranzo (compreso l'aiuto nell'assunzione)
 - messa a letto per il riposo pomeridiano
- **Pomeriggio: turno dalle 14.00 alle 22.00**
 - alzata pomeridiana
 - distribuzione della merenda
 - bagni programmati
 - animazione (martedì e venerdì)
 - controllo dell'incontinenza
 - aiuto nella deambulazione
 - S. Messa ore 17,00
 - cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)
 - messa a letto per la notte
 - inizio sorveglianza

Assistenza spirituale

La struttura offre l'opportunità, a chi lo desidera, di partecipare a funzioni religiose all'interno della Residenza nel rispetto della libertà dei non credenti o degli appartenenti ad altre confessioni religiose.

La struttura è frequentata regolarmente da un sacerdote a disposizione degli Ospiti per eventuali richieste di assistenza spirituale.

Nel presidio è ubicata al primo piano un'artistica Cappella e l'orario delle funzioni è il seguente:

S. Messa giorni feriali alle ore 17,00

S. Messa giorni festivi alle ore 10,00

Pasti

"La Residenza" considera la ristorazione un servizio molto importante in quanto ritiene che una buona qualità di questo servizio sia indice di buona qualità della vita. Il servizio di ristorazione è interno alla struttura. I pasti vengono serviti nella sala da pranzo (per ospiti senza particolari problemi), nelle salette attrezzate dei vari reparti.

L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione ore 08.00 che verrà servita in camera

pranzo ore 12.30 che verrà servito nella sala ristorante

cena ore 19.00 che verrà servita nella sala ristorante
Solo per motivi di salute si potranno consumare i pasti in camera.
Ogni sera è presentato il menù del giorno successivo con la possibilità della doppia scelta su ciascuna portata. Il menù è vario e bilanciato per il fabbisogno calorico, proteico e nutrizionale della struttura e dell'età degli Ospiti, portato a conoscenza delle competenti autorità e allineato con quelli della tipologia socio assistenziale della norma Asl.

Servizi compresi nella retta per Ospiti in regime privato

- Vitto e alloggio
- Assistenza socio-assistenziale e infermieristica nel rispetto della normativa vigente di classificazione del presidio
- Servizio di pulizia in camera effettuato ogni mattina
- Riscaldamento
- Energia elettrica
- Lavaggio degli effetti letterici e della biancheria da bagno
- Servizi interni di chiamata e segnalazione, filodiffusione interna
- Cambio della biancheria della camera, del bagno, dei servizi generali
- Servizio per la distribuzione dei pasti
- Servizio di riabilitazione, svolto da fisioterapista che effettua i trattamenti in orari prestabiliti in palestra o, in casi particolari, al letto dell'Ospite.

Servizi non compresi nella retta per Ospiti in regime privato

Il presidio mette a disposizione appositi locali ed organizza i seguenti ulteriori servizi, ad orari prestabiliti e con onere a totale carico degli Ospiti:

- Servizio di callista (su appuntamento)
- Servizio di parrucchiere per uomo
- Servizio per parrucchiere per donna
- Servizio per lavaggio esterno di biancheria ed indumenti personali
- Consulenze mediche a pagamento richieste o comunque preventivamente autorizzate dall'Ospite
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.
- Eventuali ticket per : farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Esami ematici, radiologici o ecografici a pagamento effettuati presso la Casa di Cura "La Residenza", comunque preventivamente autorizzati dall'Ospite.
- Spese telefoniche personali
- Giornali, periodi, ecc.
- Pasti e bevande consumati dai visitatori dell'Ospite
- Trasporti in ambulanza

Servizi **compresi** nella retta per Ospiti **in Convenzione**

- Vitto e alloggio
- Assistenza socio-assistenziale e infermieristica nel rispetto della normativa vigente di classificazione del presidio
- Servizio di pulizia in camera effettuato ogni mattina
- Riscaldamento
- Energia elettrica
- Lavaggio degli effetti letterici e della biancheria da bagno
- Servizi interni di chiamata e segnalazione, filodiffusione interna
- Cambio della biancheria della camera, del bagno, dei servizi generali
- Servizio per la distribuzione dei pasti
- Servizio di riabilitazione, svolto da fisioterapista che effettua i trattamenti in orari prestabiliti in palestra o, in casi particolari, al letto dell'Ospite.
- Servizio di callista (su appuntamento)
- Servizio di parrucchiere per uomo
- Servizio per parrucchiere per donna
- Servizio per lavaggio di biancheria ed indumenti personali
- Trasporti in ambulanza
-

Servizi **non compresi** nella retta per Ospiti **in Convenzione**

Il presidio mette a disposizione appositi locali ed organizza i seguenti ulteriori servizi, ad orari prestabiliti e con onere a totale carico degli Ospiti:

- Consulenze mediche a pagamento richieste o comunque preventivamente autorizzate dall'Ospite
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.
- Eventuali ticket per : farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Esami ematici, radiologici o ecografici a pagamento effettuati presso la Casa di Cura "La Residenza", comunque preventivamente autorizzati dall'Ospite.
- Spese telefoniche personali
- Giornali, periodi, ecc.
- Pasti e bevande consumati dai visitatori dell'Ospite
- Servizio Bar

Servizio bar interno

Nel soggiorno centrale è anche ubicato un bar interno presso cui possono essere acquistate bevande fresche o calde, il pagamento delle consumazioni può essere direttamente effettuato col personale che opera presso tale servizio.

Orario di apertura e di visita

La Casa, normalmente, è aperta dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Gli Ospiti, in tale orario, sono pienamente liberi di entrare ed uscire, nonché di ricevere visite ogni giorno. Qualora si assentino, soprattutto se oltre l'orario della giornata, sono pregati di avvertire le Operatrici di reparto.

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e che

non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti protetti (nuclei) e delle camere.

Rapporti con il personale

Il personale della struttura ha il compito di prestare con sollecitudine, scrupolosità ed educazione tutti i servizi di cui è responsabile verso gli Ospiti e verso la struttura in cui si trova ad operare.

Il personale risponde direttamente alla Direzione circa compiti e mansioni ad esso affidate.

Gli Ospiti sono tenuti a rispettare ed a trattare con educazione il personale come conviene a persone che sanno riconoscere la dignità di chi lavora e si prodiga per il prossimo.

Gli Ospiti sono pregati di astenersi dal fare osservazioni direttamente al personale o dare disposizioni in contrasto con il regolare servizio. Se vi fossero osservazioni od appunti da muovere in ordine all'espletamento del servizio da parte del personale, questi vanno rivolti direttamente alla Direzione.

Norme comportamentali e notizie utili

All'Ospite è fatto divieto di: stendere all'esterno capi di biancheria, gettare acqua e/o rifiuti dalle finestre, vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi rifiuto che arrechi danno al buon funzionamento degli impianti, utilizzare fornelli e stufe.

Evitare rumori inutili, tenere il televisore e la radio ad un volume che non procuri disturbo ai vicini; all'occorrenza usare gli auricolari.

Non offrire mance al personale.

Non accedere al ristorante ed ai locali comuni in abbigliamento da camera o disdicevole. Essere puntuali negli orari dei pasti.

All'Ospite è fatto divieto introdurre animali od oggetti che possano determinare inconvenienti di ordine igienico.

L'Ospite è invitato a non trattenere presso sé oggetti di valore o denaro eccedenti le normali necessità. La Direzione si ritiene esonerata da responsabilità in ordine allo smarrimento di oggetti di valore o/e di denaro.

L'Ospite agisce in piena autonomia e libertà compatibilmente con le esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e con il proprio stato di salute. E' fatto divieto all'Ospite di conservare e/o assumere farmaci autonomamente.

Indicazione delle modalità per l'uscita ed il rientro in struttura

L'Ospite che desidera assentarsi dalla struttura per un periodo determinato può farlo una volta che l'accompagnatore (parente, tutore, conoscente) abbia comunicato tale intenzione al Personale incaricato specificando, se possibile, la data e l'ora di rientro in struttura. La fascia oraria delle uscite è compresa tra le 8.00 e le 20.00.

ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

Le camere sono assegnate in base alle caratteristiche dell'Ospite (condizioni cliniche, sesso, ecc) e la tipologia del posto letto che risulta libero.

In qualsiasi momento l'Ospite può essere trasferito in altro piano e/o in altra camera avente analoghe caratteristiche a seguito di improrogabili ed urgenti esigenze di servizio.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Responsabile di Struttura: ha la responsabilità del coordinamento gestionale ed organizzativo complessivo de "La Residenza" – Soggiorno Anziani e del coordinamento dell'attività di elaborazione, gestione e monitoraggio del PAI, nonché del collegamento con l'Unità di Valutazione Geriatrica

Medici di Medicina Generale: garantiscono l'assistenza medica all'Ospite

Infermieri, O.S.S., Fisioterapisti, Educatore Professionale: garantiscono l'assistenza all'Ospite, ognuno nel proprio ambito professionale.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori è portato a conoscenza degli utenti e dei familiari, attraverso l'esposizione di uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nella struttura.

ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

La Casa, normalmente, è aperta dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Gli Ospiti, in tale orario, sono pienamente liberi di entrare ed uscire, nonché di ricevere visite ogni giorno.

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti protetti (nuclei) e delle camere.

E' prevista la possibilità per i parenti/conoscenti degli Ospiti di usufruire del servizio di ristorazione della struttura, presso il locale ristorante. Qualora si volesse usufruire di tale servizio è necessario effettuare la prenotazione presso la Reception.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Indipendentemente dal regime secondo il quale la persona è ospitata presso la struttura, l'Ospite è tenuto a versare la retta mensile mediante bonifico bancario entro cinque giorni dall'emissione della fattura; entro tale data dovranno essere inoltre versati gli oneri accessori non inclusi nel computo della retta.

Per gli Ospiti in Convenzione al verificarsi di: ricovero, trasferimento in altra struttura, dimissioni, eventuali rientri in famiglia nonché decesso, a partire dal giorno successivo cesserà la corresponsione della retta giornaliera a carico dell'ASL e del Soggetto Gestore delle funzioni socio-assistenziali; la stessa sarà nuovamente corrisposta dal giorno stesso dell'eventuale rientro dell'Ospite in struttura.

Per gli Ospiti ricoverati a titolo privato al verificarsi di ricovero o eventuali rientri in famiglia, verrà computata la retta intera per i primi 15 giorni di assenza; dal 16° giorno in poi la retta verrà ridotta del 30%.

DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La modulistica necessaria per essere accolti presso "La Residenza" – Soggiorno Anziani può essere ritirata in formato cartaceo presso l'Ufficio Accettazione.

Conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, la struttura provvede all'aggiornamento del "Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali" (D.P.S.) e si adopera per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni e dei servizi, il rispetto del segreto professionale, delle leggi e dei regolamenti in materia di modalità di trattamento dei dati sensibili e di misure minime di sicurezza.

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITA' DI ORARIO E DI ACCESSO

Per qualsiasi richiesta straordinaria o segnalazione di inadempienza, reclamo, suggerimento o apprezzamento, l'Ospite deve far riferimento alla Responsabile di Struttura presso:

UFFICIO AMMINISTRATIVO

dal lunedì al venerdì

08.30 - 12.30 / 14.00 - 17.00

Telefono 0173.617175 (Selezionare 2)

Fax 0173.617921

e-mail: soggiornoanziani@laresidenza-rodello.it

www.laresidenza-rodello.it