



RSA MADRE RUBATTO
ISTITUTO MADRE RUBATTO



CARTA DEI SERVIZI

Via dei Gazzi n.4 – 17025 Loano (SV) Tel. 019.67621

Email: rsarubattoloano@cdcsanfrancesco.it

Sito web: <https://www.istitutomadrerubatto.it/rp-madre-rubatto-2>

Aggiornamento: Ottobre 2024

STORIA

L'Istituto delle Suore Cappuccine di Madre Rubatto viene fondato nel 1885 proprio nella città di Loano. Sono iscritte nel carisma fondazionale la cura della persona e la formazione, due radici che oggi nel campo sanitario risultano essere imprescindibili e particolarmente interdipendenti.

L'accoglienza delle persone anziane, nell'attuale residenza, inizia nell'anno 1967 quando viene abbattuto l'antico convento per esigenze sociali del Comune di Loano e viene progettato il nuovo stabile, iniziando la nuova espressione caritativa di assistenza alle sole signore, con denominazione di "Casa di Riposo Madre Francesca Rubatto".



Le suore del tempo, con occhio lungimirante, videro che una delle necessità che si profilava, non era solo povertà di mezzi economici ma anche dell'accompagnamento per persone anziane, il più delle volte sole e ammalate.

Viene così realizzata l'attuale struttura per accogliere le persone fragili ed offrire a loro un accompagnamento umano, sanitario e spirituale in un momento particolare della loro vita.



MISSION, PRINCIPI E VALORI

L'Istituto Suore Cappuccine di Madre Rubatto nell'erogazione dei servizi si ispira ai seguenti principi e valori:

- 1. Qualità delle cure prestate:** offrire la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica e riabilitativa;
- 2. Qualità della vita:** Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo;
- 3. Centralità della persona:** garantire, nell'erogazione delle prestazioni sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione nel rispetto dei regolamenti;
- 4. Uguaglianza:** garantire uguali opportunità di accesso in base ai requisiti presentati;
- 5. Efficienza e Responsabilità:** eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nello svolgimento dei propri compiti;
- 6. Sviluppo Professionale:** promuovere, a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri;
- 7. Integrazione della rete dei servizi Socio-Sanitari del territorio:** ricercare e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana;

8. **Apertura alla comunità cittadina:** facilitare l'accesso alla struttura delle persone, offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti, nel rispetto dei regolamenti interni;
9. **Valorizzazione del ruolo dei familiari:** favorire la partecipazione dei familiari alla vita della RSA, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno mediante esposizione ad ogni piano della programmazione settimanale;
10. **Partecipazione del Volontariato:** valorizzare le associazioni di tutela diritti del malato e il volontariato, coinvolgendoli nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti interni.

La struttura è articolata in: 3 nuclei per un totale di 62 posti per RSA di Mantenimento e 1 nucleo per un totale di 12 posti per RSA Post-Acuti. È autorizzata per 74 posti letto di cui una parte convenzionata con l'ASL Savonese e la restante in regime privato, le sistemazioni sono possibili sia in camera doppia che in camera singola, con servizio igienico e televisore.



La struttura è circondata da ampio giardino che offre agli Ospiti momenti di riflessione, di pace e di sollievo.

La residenza dispone di luoghi comuni dove intrattenersi e di un'ampia sala da pranzo.



UBICAZIONE

La RSA si trova a Loano in via dei Gazzi, 4 ed è raggiungibile in autobus n. 040 o 040/ di TPL Linea, treno Trenitalia – stazione FS di Loano, in automobile uscita autostrada di Pietra Ligure o Borghetto S. Spirito.

OBIETTIVI – MODALITA' – FINALITA'

L'obiettivo dell'Istituto può essere riassunto nella seguente frase carismatica della fondatrice Beata Madre Francesca Rubatto: "Ciò che ci sta a cuore è il bene fisico e spirituale degli infermi" e noi, Sue figlie, ci impegniamo a continuare questo cammino di accoglienza e amore.

Ecco perché, tutto il personale opera con l'intento di dare agli ospiti che scelgono di trascorrere le loro giornate presso la struttura la possibilità di trovare un ambiente familiare, accogliente e "protetto": il più possibile simile a quello di casa.

Pertanto si ritiene imprescindibile costruire attorno agli ospiti un ambiente che, pur nei limiti inevitabilmente presenti in una comunità, tuteli e mantenga l'individualità e l'autonomia residua della singola persona, ricreando, per quanto possibile, un luogo caratterizzato da familiarità e serenità.

A ciò si aggiunge la necessità di fornire un'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa che tenda a preservare, per quanto compatibile con l'invecchiamento, le migliori condizioni di salute fisica e psichica dell'ospite.

Tenendo conto della fragilità legata alla condizione di anzianità, si sono elaborati dei protocolli operativi per l'accoglienza e l'accesso in struttura, per i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa privata, per la presa in carico e per la modalità di erogazione delle prestazioni, che si inseriscono nella logica di renderli uniformi e trasparenti:

- I processi inerenti il percorso delle domande di ricovero;
- Le semplici informazioni su richiesta per una possibile domanda futura.

Esiste una lista d'attesa per i posti privati chiara, trasparente e coerente con le finalità della struttura rispetto ai destinatari dell'assistenza e cura. Tale lista è stata strutturata in modo che sia possibile evidenziare le problematiche cliniche e le motivazioni che gestiscono le priorità, siano esse cliniche che socio-ambientali e/o familiari presenti presso il domicilio. La lista di attesa per i posti ASL di mantenimento e Post acuto è gestita interamente dall'ASL 2 Savonese.

RICHIESTE DI INGRESSO

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- Primo contatto: richiesta di informazioni e della modulistica;
- Restituzione della modulistica compilata;
- Valutazione della domanda (idoneità sanitaria e amministrativa);
- Eventuale visita alla struttura su appuntamento (con Assistente Amministrativa Tel. 01967621 o Coordinatore socioassistenziale)
- Inserimento nella lista di attesa

INSERIMENTO IN LISTA DI ATTESA

La richiesta verrà conservata in cartaceo e inserita in apposito elenco su supporto informatico, il cui accesso è consentito a:

- Direzione Sanitaria di struttura
- Assistente Amministrativa di struttura
- Coordinatrice socioassistenziale

GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La posizione della richiesta nella lista d'attesa viene determinata in base a:

- Soddisfacimento del punteggio AGED (> a 16) sarà requisito di priorità;
- data di presentazione della domanda completa degli allegati;
- condizioni sanitarie e assistenziali;
- condizioni sociali;
- aggravamento;

L'utente inserito nella lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o sociale tale da permetterne l'aggiornamento della domanda di ospitalità.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ospite il giorno dell'ingresso viene accolto al piano di riferimento dall'equipe (Referente Religiosa, medico di reparto, infermiere, OSS referente del piano, FKT e educatori).

E' richiesto un certificato medico che attesta eventuali patologie e la terapia in corso.

Nella RSA di Mantenimento sono accolti anziani non autosufficienti e/o cronicizzati che necessitano di prestazioni terapeutiche di mantenimento funzionale delle attività (punteggio Aged > 16)

Nella RSA Post Acuti sono accolti pazienti anziani non autosufficienti che necessitano di prestazioni terapeutiche di cura, riabilitazione e mantenimento funzionale delle abilità con interventi di recupero a termine, a seguito di un evento di acuzie che abbia necessitato di un ricovero ospedaliero. Il costo è a totale carico del SSN per la durata della prognosi definita in sede di valutazione geriatrica e, comunque, per un periodo non superiore a 60 gg.

In caso di necessità assistenziale che richieda la presenza di una persona stabile h24 accanto all'ospite, tale presenza dovrà essere assicurata dal parente di riferimento, in accordo con Il Direttore Sanitario di struttura.

Al momento dell'accettazione l'ospite, se in grado di intendere e di volere, nominerà un familiare o una persona di fiducia come garante/responsabile, per ogni aspetto socio-sanitario-economico.

Il garante/responsabile sarà la persona sempre reperibile e di riferimento con cui la Direzione potrà comunicare per ogni evenienza. In caso di deficit cognitivo (MMSE<19), se non ancora presente, si suggerisce ai famigliari avvio delle pratiche per Amministratore di Sostegno con delega sanitaria.

DIMISSIONE

Le eventuali dimissioni/trasferimenti dalla struttura vengono decise di comune accordo tra famiglia e Direttore Sanitario di struttura, nei casi in cui le condizioni psico-fisiche dell'ospite non permettano più la regolare frequenza, momentanea (es. ricovero in ospedale) o definitiva nella residenza. Per la casistica prevista si rimanda al contratto di ospitalità tra l'Istituto e l'Utente.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Le diverse figure professionali si integrano, si coordinano ed interagiscono tra loro, formulando un programma di intervento globale e multidisciplinare, finalizzato alla preservazione e all'eventuale ripristino delle condizioni funzionali, cognitive, relazionali compromesse dell'ospite. Il servizio

socio-educativo promuove programmi di attività a carattere socio attivante ed è svolto da educatrici professionali e/o animatori.

Gli interventi di animazione vengono effettuati sia in gruppo che a livello individuale secondo le indicazioni del Piano Assistenziale Individuale.

Le attività ludico-ricreative, culturali e creative si integrano infatti, con gli interventi individuali volti a preservare le abilità residue attraverso un'adeguata stimolazione cognitiva.

La struttura è organizzata su 4 moduli affidati alla responsabilità della Direzione con la collaborazione di:

- Personale medico;
- Responsabile Qualità Istituto;
- Referente Pastorale;
- Coordinatrice socioassistenziale;
- Personale infermieristico, OSS;
- Educatori professionali e Animatori;
- Fisioterapisti;
- Personale di cucina;
- Personale addetto al centralino-portineria e servizi generali;
- Personale della lavanderia;
- Personale della manutenzione;
- Volontari.



Tutti gli operatori sono riconoscibili tramite un cartellino identificativo (foto, nome e cognome, qualifica) indossato in modo visibile e una banda colorata apposta su ogni divisa:

INFERMIERI
OSS
FISIOTERAPISTI
EDUCATORI/ANIMATRICI
COORDINATORE SOCIOASSISTENZIALE
SERVIZI GENERALI = nessun colore

La struttura garantisce la presenza del Direttore Sanitario di struttura e Medici di struttura dal Lunedì al Venerdì con copertura diurna.

Durante la giornata i familiari possono essere ricevuti a colloquio in qualunque momento se il medico è disponibile, ma preferibilmente prendendo appuntamento tramite la Coordinatrice socioassistenziale al n. 019/6762252.

Gli Ospiti in regime privato mantengono, per l'assistenza e per la prescrizione terapeutica e di prestazioni, il proprio Medico di Medicina Generale. Per gli Ospiti in regime di convenzione ASL l'assistenza è garantita dal Direttore Sanitario di struttura o in sua vece dal medico che collabora con il Direttore Sanitario; per i convenzionati i farmaci in fascia A vengono forniti dalla Farmacia Ospedaliera dell'Ospedale S. Corona di Pietra Ligure con richiesta mensile.

Per le prestazioni sanitarie private (consulenti specialisti esterni, etc.) l'Ospite provvederà direttamente per le relative competenze.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

In struttura si trovano camere singole con servizio igienico privato, camere singole con servizio igienico in comune e camere doppie con servizio igienico dedicato; tutte le camere sono dotate di dispositivo acustico e luminoso di chiamata infermieri e televisore.

La struttura è inoltre dotata del servizio cucina del servizio lavanderia e della Camera Mortuaria.

Gli ambienti comuni sono:

- soggiorni di piano con televisore;
- la sala da pranzo al piano terra;
- la Chiesa;

- sala di intrattenimento, di animazione e attività occupazionale;
- palestra;
- cortile e adiacente porticato;
- ampio terrazzo al primo piano;
- giardino;
- Sala caffè.

ORARIO GIORNATA TIPO

Ore 7:00 – 7:30	Alzata e preparazione delle ospiti per la colazione
Ore 7:30 – 8:30	Colazione
Ore 8:30 – 11:00	Assistenza individuale - attività di gruppo – fisioterapia - animazione
Ore 11:30	Pranzo
Ore 13:00	RIPOSO POMERIDIANO
Ore 14:30	Alzate e Merenda
Ore 15:30 – 18:00	Assistenza individuale - Attività di gruppo – animazione fisioterapia
Ore 18:00 – 18:30	Attività religiose – possibilità di partecipazione per gli ospiti interessati
Ore 19:00	Cena
Ore 20:00	Accompagnamento in camera e preparazione per il riposo notturno

SERVIZI RELIGIOSI

Per gli ospiti che lo desiderano la struttura offre un servizio religioso secondo il rito cattolico.

Il sacerdote è disponibile per assistenza spirituale, confessioni e colloqui 2 volte a settimana.

Le funzioni religiose vengono celebrate presso la chiesa interna il mercoledì pomeriggio e la domenica mattina.

Coloro che aderiscono a diverso culto religioso possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri.



MENU' TIPO GIORNALIERO / SETTIMANALE

Giorno - settimanale

Colazione

Thè/caffè d'orzo/latte con biscotti/fette biscottate/yogurt

Merenda

Thè

Pranzo

Dalle ore 11,30 alle ore 12,30

PRIMI	SECONDI	CONTORNI	DESSERT
Pasta al ragù	Polpettone	Broccoli al forno	Frutta cotta
Risotto alla parmigiana	Pollo lesso	Insalata	Frutta fresca
Pastina in brodo	Formaggio	Purè	
Crema di verdure			

Cena

Dalle ore 19:00 alle ore 20:00

PRIMI	SECONDI	CONTORNI	DESSERT
Crema di fave	Arrosti freddi di tacchino prezzemolate	Patate	Frutta cotta
Pasta in bianco	Prosciutto cotto	Insalata	Frutta fresca
Pastina in brodo	Taleggio	Purè	

IDRATAZIONE OSPITI

Per l'idratazione giornaliera degli ospiti in struttura, si utilizza una scheda di controllo individuale per monitorare l'apporto idrico di ciascun ospite e prevenire fenomeni di disidratazione.

Il personale sanitario e di assistenza incentiva, in ogni momento della giornata, l'assunzione di bevande calde e/o fredde sia nei reparti che negli spazi comuni.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera Di avere una vita di relazione	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

L'ospite ha diritto al rispetto della propria individualità e libertà, in particolare:

- a essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
- a un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.
- a consumare i pasti seduto a tavola (quando il suo stato di salute lo consenta) e in orari non lontani da quelli consueti.
- a essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul proprio corpo e a non subire manovre assistenziali passivamente.
- a essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione.
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.
- a vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.

- a non essere discriminato in quanto anziano e a non essere etichettato a priori, ma ad essere sempre considerato una persona.

L'ospite e i caregiver hanno il dovere di:

- assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti.
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche dell'ospite.
- evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri residenti.
- avvisare il responsabile di reparto quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti/conoscenti.

REGOLE DI CONVIVENZA e FUNZIONAMENTO

1. L'assegnazione delle camere agli ospiti viene determinata dall'Istituto secondo la disponibilità del momento.
2. La Direzione ha la facoltà di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso quando ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite stesso o per esigenze organizzative previa informazione allo stesso e ai suoi familiari.
3. Ciascun ospite nell'uso dell'impiego degli apparecchi radiotelevisivi, degli ascensori e dei mezzi comuni deve tener presente le esigenze degli altri residenti.
4. E' vietato fumare e consumare alcolici all'interno della struttura.
5. E' vietato usare in camera dispositivi elettrici non autorizzati.
6. E' vietato lavare in camera indumenti personali.
7. **E' fatto divieto somministrare cibi e/o bevande che potrebbero non essere indicati per l'ospite senza autorizzazione del Personale Sanitario.**
8. **Gli alimenti e/o bevande introdotti in Struttura dall'esterno, previa informazione del personale sanitario, non possono essere alimenti preparati in ambiente domestico, pertanto devono essere prodotti da un'impresa alimentare, monoporzionati e imbustati con riportata data di scadenza e numero di lotto; nel caso di prodotti freschi devono essere portati in dosi consumabili entro la giornata, correttamente conservati e trasportati con scontrino di acquisto riportante l'identificativo dell'impresa alimentare produttrice e della data di acquisto.**

9. Nel rispetto dell'ospite e delle attività assistenziali l'accesso alla struttura è libera nelle ore diurne e con autorizzazione dei sanitari, valutati i singoli casi, dalle ore 8.30 alle ore 19.
10. Per qualunque problema di convivenza o di assistenza l'ospite o chi per esso può fare riferimento al personale di reparto o alla Direzione.
11. Il personale è autorizzato ad entrare nelle camere in qualsiasi momento, nel rispetto della privacy della persona, per motivi assistenziali o di sorveglianza, sia in presenza che in assenza dell'ospite stesso.
12. La struttura non si assume alcuna responsabilità per la scomparsa di oggetti preziosi o denaro che l'ospite conserva nella propria camera di degenza.
13. L'Ospite ha la possibilità di entrare e di uscire dalla struttura nel rispetto degli orari dei pasti e non oltre le ore 20. L'Istituto non si assume la responsabilità di sorveglianza all'Ospite fuori dalla struttura. Tali uscite, **oltre che al personale di reparto**, devono essere comunicate in portineria/centralino dove viene compilato, da parte dell'ospite o di un familiare, un modulo di manleva. Inoltre la struttura non si assume la responsabilità **né l'onere** relativamente all'accompagnamento o all'assistenza dell'Ospite presso strutture sanitarie per visite specialistiche, cure o ricovero, eccetto per gli ospiti convenzionati ASL.

REGOLAMENTAZIONE DEI SERVIZI

Prestazioni assistenziali

- Solo gli operatori della struttura sono autorizzati ad applicare presidi e strumenti utili per gli anziani (pannoloni, garze, fasce, etc.) e a provvedere al cambio della biancheria del letto e della camera.
- La presenza e l'attività di eventuali persone esterne preposte dai familiari alla compagnia dell'ospite, deve limitarsi esclusivamente ad assolvere bisogni elementari quali per esempio, dialogare con l'ospite, accendere la TV o leggere il giornale e somministrare alimenti e bevande previa autorizzazione del personale sanitario.
- Non è consentito a queste persone interferire con l'attività socio sanitaria.
- Esse devono occuparsi solamente dell'ospite a cui sono dedicate, senza soffermarsi in modo inappropriato con altre persone, in altre camere o in altri luoghi della struttura.

Prestazioni medico-sanitarie private e trasporto

Per qualsiasi visita specialistica privata presso strutture sanitarie esterne, ambulatori medici o per sottoporsi ad esami strumentali in regime privato, l'onere del trasporto, dell'accompagnamento e della visita è a carico dell'ospite/parente e l'adozione delle eventuali indicazioni terapeutiche è a discrezione del medico della struttura:

- I referti dei medici specialisti devono essere conservati nella cartella clinica.

LA RETTA

Le rette giornaliere in regime privato sono diversificate e la loro valorizzazione recepisce :

1. La valutazione del bisogno assistenziale dell'ospite generata dalla combinazione di più schede validate.
2. La tipologia di sistemazione alberghiera scelta e/o disponibile.

L'importo può variare da un minimo di euro 90 ad un massimo di euro 130 giornaliere.

Nel caso di letti convenzionati ASL la tariffa applicata è conforme alla normativa regionale vigente.

Al momento dell'ingresso il bisogno assistenziale dell'ospite viene valutato dal Medico Responsabile sulla base della documentazione sanitaria e assistenziale resa disponibile dal caregiver.

Successivamente alla presa in carico il Medico Responsabile procede alla valutazione dell'ospite, avvalendosi di più scale validate per il suo inquadramento complessivo.

Eventuali cambiamenti nei bisogni assistenziali dell'ospite, sia in miglioramento che in peggioramento, trovano riscontro in un puntuale adeguamento della retta applicata.

Grado di dipendenza	Posto letto in camera singola con bagno privato		Posto letto in camera doppia
	Posto letto in camera singola	Posto letto in camera doppia	
Grave	€ 130,00	€ 120,00	€ 100,00
Intermedio	€ 125,00	€ 115,00	€ 95,00
Meno grave	€ 120,00	€ 110,00	€ 90,00

E' previsto il versamento di un deposito cauzionale di euro 1.000 infruttifero, che sarà restituito alla fine del soggiorno salvo mancato pagamento della retta nei termini stabiliti o per mancato preavviso di rescissione dal contratto.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- Assistenza medica generica;
- Assistenza infermieristica diurna e notturna;
- Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS);
- Prestazioni di fisioterapia;
- Progetti educativi individualizzati e attività ludico – ricreative in piccolo, medio, grande gruppo
- Fornitura di pasti principali, colazioni e merende, con eventuale dieta personalizzata secondo indicazione medica per patologia;
- Lavanderia e stireria della biancheria della camera e del bagno, dell'intimo personale;
- Servizio di camera mortuaria e della biancheria da notte.

Le assenze temporanee per ricoveri ospedalieri o per rientro in famiglia dell'ospite sono disciplinate come segue: i primi 3 giorni di assenza verranno fatturati al 100% mentre dal 4° giorno si procederà all'addebito del 70% della retta; il giorno di rientro in struttura sarà fatturato al 100%.

E' previsto il rilascio, da parte della struttura, della dichiarazione prevista ai fini fiscali attestante le componenti della retta per le prestazioni sanitarie e non (Dgr 21/03/1997 n. 26316).

Il ricovero potrà cessare in ogni momento su richiesta dell'ospite capace di intendere e di volere, o dei parenti, con preavviso scritto di almeno 15 giorni.

In assenza di preavviso verrà addebitato il 100% della retta per i giorni di mancato preavviso.

SERVIZI RESI A PAGAMENTO

Dalla retta sono esclusi i seguenti servizi (ditte esterne) che si riportano di seguito con i relativi costi:

- Parrucchiera ed estetista: secondo la prestazione. Il listino prezzi è a disposizione degli utenti in visione presso il centralino

- Lavanderia: per capi non compresi nella retta il servizio viene affidato ad una lavanderia esterna con rilascio di ricevuta a seconda del capo, intestata direttamente all'ospite. Il listino prezzi è a disposizione degli utenti in visione presso il centralino

RICHIESTA RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Al momento della dimissione o in un successivo momento è possibile richiedere copia della documentazione relativa alla degenza dell'ospite.

CHI PUÒ RICHIEDERLA

La documentazione può essere richiesta, alla Assistente Amministrativa di Struttura, dal soggetto intestatario della stessa, da persona diversa provvista di delega scritta e di documento, dagli eredi dietro presentazione di "Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà" da richiedere al Comune o "autocertificazione" e dall'Amministratore di sostegno per conto del beneficiario solo se espressamente abilitato dal decreto di nomina.

Per richiedere la documentazione è necessario utilizzare l'apposita modulistica disponibile presso la Assistente Amministrativa di struttura.

RICHIESTA DA SOGGETTI DIVERSI DALL'INTERESSATO

Le richieste di presa visione o di rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria da parte di soggetti diversi dall'intestatario della cartella possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se l'istanza è giustificata dalla documentata necessità:

- di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, di rango pari a quello del soggetto cui si riferiscono i dati della cartella clinica ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale inviolabile;
- di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella del soggetto di cui sopra, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile.

RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA AD ORGANI PUBBLICI

Il Direttore Sanitario di struttura rilascia copia della documentazione a seguito di:

- ordine di esibizione dell’Autorità Giudiziaria;
- richiesta da parte del consulente tecnico d’ufficio o del perito nominato dall’Autorità giudiziaria, previa esibizione del relativo atto di nomina;
- richiesta da parte della polizia giudiziaria;
- richiesta da parte dell’INAIL; il rilascio è consentito ex art. 94 DPR 30/06/1965, n. 1124.

COSTO DEL RILASCIO

Il rilascio di copia della documentazione è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione.

(Euro 25,00)

MODALITÀ DI RILASCIO

Il Direttore Sanitario di struttura provvede al rilascio della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti le quali vengono evase al massimo entro 10 giorni dalla richiesta. La consegna della Documentazione Sanitaria avviene in busta chiusa esclusivamente a chi ha diritto a riceverla, o con giusta delega, e previa firma di ricevuta.

ESPRESSIONE DELLA SODDISFAZIONE E/O DEI RECLAMI

Tra gli strumenti proposti dalla DGR 7435 del 14 dicembre 2001 per la valutazione della soddisfazione degli utenti, dei famigliari e degli operatori la nostra struttura utilizza:

- Un consenso informato per comunicare all’ospite o, nei casi previsti dalla legge, al suo legale rappresentante i rischi correlati a particolari pratiche sanitarie e quindi la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole. Nel caso di stato di necessità, il medico agirà nell’interesse della persona secondo i termini di legge anche senza il consenso.
- Un consenso e relativa informativa per il trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy con eventuale possibilità di revoca.
- Una scheda per chi vuole esprimere lamentele, proposte o apprezzamenti la cui compilazione può essere anonima.
- Un questionario di gradimento per gli ospiti per la valutazione dei servizi offerti.
- Un questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti per una valutazione dei servizi offerti. La valutazione della *Customer Satisfaction* è prevista con periodicità annuale; i dati

analizzati vengono diffusi agli ospiti e ai loro parenti attraverso incontri organizzati ad hoc e/o tramite affissione in apposita bacheca posta a piano terra.

- Incontri / Riunioni periodiche con gli operatori della struttura, anche con la presenza della Direzione Infermieristica e Sanitaria, come sistema di valutazione, di socializzazione e di miglioramento alle criticità.
- Le lamentele presentate per iscritto e con firma, dovranno essere consegnate o inviate tramite mail all'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Istituto, indirizzo mail: dirgenerale@cdcsanfrancesco.it) che provvederà a protocollare la lamentela e ad inoltrarla per competenza. Entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione da parte dell'URP, verrà redatta e inviata una risposta scritta tramite mail o mezzo posta. La Direzione Generale e/o Sanitaria si renderà disponibile per un eventuale incontro chiarificatore con la persona che ha sporto il reclamo.
- Annualmente si terrà una riunione con i parenti, e utenti che lo desiderano, su temi di interesse comune.
- Per problematiche particolari sarà possibile chiedere un incontro straordinario al Direttore Sanitario di struttura, alla Assistente Amministrativa di Struttura o al Responsabile Sociosanitario.



La presente Carta dei Servizi è esposta su ogni piano della struttura e viene consegnata al momento di presentazione della domanda di ingresso o durante il colloquio con la Assistente Amministrativa di Struttura.

Eventuali modifiche della presente Carta dei Servizi saranno comunicate all'utente, ai familiari e agli operatori.

