

CARTA dei SERVIZI

Casa di riposo
CAV. ANTONIO TERZAGO

Via Circonvallazione, 33 - 1304 Bianzè (VC)
Tel 0161 49 514 – Fax 0161 24 01 77 - cavalierterzago@puntoservice.org

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a r. l.

Indice

PREMESSA 4
PRESENTAZIONE 5
LINEE GUIDA 6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA 7
Caratteristiche generali 7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti 7
Inserimento nella Residenza 8
Giornata tipo 9
L'Équipe assistenziale 9
Assistenza alla persona 10
Assistenza infermieristica 10
Assistenza medica 10
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico 11
Animazione 11
Direzione e Direzione Sanitaria 11
Assistenza religiosa 12
Servizio Bar e Giornali 12
Servizio parrucchiere/barbiere 12
Ristorazione 12
Pulizia 12
Lavanderia, stireria e guardaroba 13
Televisione 13
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili 13
Farmaci 13
Presidi per l'incontinenza 13
Servizio trasporti 14
Servizio mortuario 14
Servizi a pagamento 14
Volontari 14
Introduzione agli standard e modalità di verifica 15
Decalogo dei diritti degli Ospiti 15
Il trattamento dei dati personali 16
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 16
Presenza dei familiari 17
Pratiche amministrative 17
Permessi uscite e libertà personali 17
Meccanismi di tutela e verifica 17
Normativa di riferimento 20
Come raggiungere la Residenza 20
Orari 21
Staff dirigenziale ed operativo 21
Rette 21

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI della Casa di riposo comunale Cav. Antonio Terzago di Bianzè (VC) non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, novembre 2026

Punto Service Coop. Soc. a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone che non sono assistibili a domicilio e che richiedono un livello medio di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1) ***Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:*** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2) ***Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,*** evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3) ***Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,*** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4) ***Considerare la RSA come un sistema aperto,*** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5) ***Operare attraverso un lavoro d'équipe:*** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Casa di riposo comunale cav. Antonio Terzago di Bianzè (VC) un presidio residenziale socio-assistenziale autorizzato al funzionamento e accreditato con delibera regionale n. 145 del 08/02/2017 per n. 46 p.l. R.S.A. e n. 10 p.l. R.A..

Nella Residenza vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia;
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico;
- sanitari: direzione sanitaria, assistenza infermieristica, psicologica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale;
- amministrativi: direzione, amministrazione, segretariato sociale, URP.

La struttura è organizzata in 3 Nuclei:

- Nucleo RA – posto al Piano Terra, in cui sono collocate le 6 stanze dei 10 utenti RA;
- Nucleo RSA 1°P – posto al Primo Piano, che ospita 24 residenti di RSA;
- Nucleo RSA 2°P – posto al Secondo Piano, che ospita 22 residenti di RSA.

La Residenza dotata di camere doppie e camere singole, arredate in stile alberghiero e dotate di pulsante di chiamata per emergenze.

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

L'inserimento degli Ospiti non autosufficienti, parzialmente autosufficienti o autosufficienti, in regime di accreditamento, viene predisposto in collaborazione con l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'A.S.L. competente, che periodicamente effettua le valutazioni volte a verificare le condizioni di accoglienza e di permanenza nella struttura.

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

La Cooperativa provvederà a valutare la domanda di ingresso per la formazione della graduatoria di ammissione, secondo i criteri di seguito illustrati:

1) Data di presentazione della domanda
2) Condizioni di salute

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

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);
- depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

La Residenza offre, previa disponibilità, anche ricoveri temporanei. Si tratta di posti individuati nella Struttura residenziale che non prevedono permanenze definitive nel tempo; hanno lo scopo di fornire assistenza in seguito a dimissioni ospedaliere a persone che necessitano ancora di un certo grado di protezione, oppure di garantire un periodo di riposo alle famiglie. In quest'ultimo caso, vengono scelti da parenti che hanno in carico il proprio congiunto, ma che per motivi di salute o motivi contingenti si ritrovano a non poter provvedere all'assistenza dell'anziano e a chiedere un supporto esterno senza ricorrere al ricovero definitivo.

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite, il Direttore sanitario e l'Infermiere si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i delegati, durante il quale si procederà alla compilazione della modulistica, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

La Direzione declina ogni responsabilità per la sparizione di denaro e di oggetti preziosi custoditi dall'Ospite.

Inserimento nella Residenza

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto da uno o più componenti dell'équipe assistenziale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

L'infermiere contatta il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare e, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione, per la parte di competenza, della Cartella Sanitaria, completata dal Medico curante.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

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

Giornata tipo

06.30 - 08.30	Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
08.30 - 09.15	Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
Fino alle 9.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.15	Preparazione per il pranzo.
11.30 - 12.30	Pranzo.
13.00 - 15.00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l'alzata degli Ospiti.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.00 - 19.00	Distribuzione della cena agli Ospiti.
Dalle 20.00	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20.30	Preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

L'Équipe assistenziale

All'interno della Residenza è presente una équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Psicologo
- Animatore
- Direttore sanitario

- Medico di medicina generale

L'équipe Assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente di vita dell'Ospite.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della residenza sono affissi gli orari di presenza.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico sullo stato di salute degli anziani.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Assistenza medica

A tutti gli Ospiti, sia convenzionati sia in regime privato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio, sia per l'erogazione di prestazioni sanitarie, sia per la reperibilità del personale medico in caso di necessità.

Agli ospiti convenzionati verrà assegnato dalla ASL un medico che lo inserirà nell'elenco dei suoi pazienti della RSA San Michele Arcangelo, agli ospiti privati l'assistenza medica continuerà a essere garantita dal proprio medico di base.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica).

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dei medici (M.M.G.).

Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella Cartella riabilitativa sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria. Il supporto terapeutico individuale è erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;

I dati riguardanti il sostegno psicologico di ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento di attività di gruppo.
Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Cooperativa.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Direzione e Direzione Sanitaria

La Direzione e la Direzione Sanitaria della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Servizio Bar e Giornali

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande.
Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

Servizio parrucchiere/barbiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe sono esposti in bacheca.

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

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è affidata al servizio di cucina interna.
I menù sono validati dal competente servizio dell'ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.
I menù sono esposti nelle apposite bacheche in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.
Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale).

Lavanderia, stireria e guardaroba

Nella retta è compreso il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la biancheria personale degli ospiti convenzionati (intimo, pigiama o camicia da notte) come da DGR 45/2012.

Nella retta non è compresa la lavanderia dei capi personali per gli ospiti privati e oltre a quanto previso dalla DGR 45/2021 per i convenzionati, che potrà essere erogata ad una tariffa di € 3,00/die. Non è compreso nella tariffa sopra indicata, il lavaggio di capi delicati che necessitano di trattamento professionale a secco.

Qualora non si intendesse aderire al servizio lavanderia, gli indumenti sporchi verranno riposti in apposito contenitore e consegnati alla persona di riferimento dell'ospite.

Tutta la biancheria personale deve essere personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere, sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica, sono garantite dall'ASL secondo le necessità degli Ospiti.

Farmaci

I farmaci esenti di fascia A sono forniti direttamente dal SSR.

Le tipologie di farmaci di fascia C ricompresi, ai sensi della D.G.R. n. 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i., nel Prontuario Terapeutico Aziendale (PTA) e destinati agli anziani non autosufficienti assistiti in regime residenziale, sono erogati direttamente dall'ASL.

La somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR, vengono forniti dietro presentazione di ricetta medica nominativa dalla farmacia territoriale.

La struttura consegnerà gli scontrini fiscali rilasciati dalle farmacie per la dichiarazione dei redditi annuale.

Presidi per l'incontinenza

I pannoloni rientrano tra i presidi forniti dal SSR nella quantità giornaliera indicata dal Medico di Medicina Generale (MMG) dell'utente.

Se l'Ospite necessita di una quantità superiore di pannoloni può essere richiesta al familiare un'integrazione a sue spese.

Servizio trasporti

Per quanto concerne il trasporto degli Ospiti si applicano le seguenti modalità:

- per il ricovero ospedaliero d'emergenza/urgenza, 118 gratuito;
- per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, sarà utilizzato un
- servizio esterno, il cui pagamento è regolamentato dalla DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 e s.m.i.;
- per gli Ospiti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali è garantito dalla ASL;
- in caso di ricovero ospedaliero, il rientro dall'ospedale a carico del presidio ai sensi della DGR 45 all. 5 art. 5 c. 5.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.
Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Servizi a pagamento

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili);
- i pannoloni oltre quanto fornito dal SSN;
- i pasti e le bevande consumate dai suoi visitatori;
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio parrucchiere oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio lavanderia oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio pedicure.
- supplemento camera singola;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno e non previsto dalla presente carta dei servizi.

La tipologia dei servizi extra e le relative tariffe sono esposti in bacheca.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

% **CADUTE**	Standard max: <=0,5%
% **INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI**	Standard max: <=0,5%
% **INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO**	Standard max: <= 0,1%
% **GUARIGIONE LESIONI DA DECUBITO**	Standard minimo: >=95%
% EVENTI AVVERSI	Standard max: (<=1 al mese)
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO	Standard minimo: >= 3 al mese
AUDIT SU LINEE GUIDA	Standard minimo a: (>=1 al mese)

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i Questionari di soddisfazione.

Decalogo dei diritti degli Ospiti

1. Diritto alla vita:
   ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

2. Diritto di cura ed assistenza:
   ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

3. Diritto di prevenzione:
   ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

4. Diritto di protezione:
   ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

5. Diritto di parola e di ascolto:
   ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

6. Diritto di informazione:
   ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

7. Diritto di partecipazione:
   ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

8. Diritto di espressione:
   ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

9. Diritto di critica:
   ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

10. Diritto al rispetto ed al pudore:
    ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.

11. Diritto di riservatezza:
    ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

12. Diritto di pensiero e di religione:
    ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di

sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 50,00.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.
I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

In ogni caso, la struttura è totalmente estranea a qualsiasi rapporto con la persona che è chiamata ad assistere.
Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Pratiche amministrative

La Direzione si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Permessi uscite e libertà personali

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

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o

comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.
Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.

Casa di riposo CAV. A. TERZAGO BIANZÈ, Bianzè (VC)

SPETTABILE DIREZIONE
Casa di riposo Cav. A. Terzago
Via Circonvallazione, 33
Bianzè (VC)

Bianzè, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig._____con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento_____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)
  _____
- Descrizione dell'evento:
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Normativa di riferimento

D.G.R. n. 45-4248 Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012: "Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti".

D.G.R. 18 – 15227 del 2005: "Criteri e modalità di convenzionamento delle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con le Aziende Sanitarie Locali e i soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali in attuazione dell'art.3 L.R. 8 gennaio 2004, n°1".

D.G.R. 42 – 8390 del 2008: "Cartella geriatrica dell'Unità di valutazione Geriatrica e Linee guida del Piano individuale assistenziale".

D.G.R. 25 – 12129 del 2009: "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie".

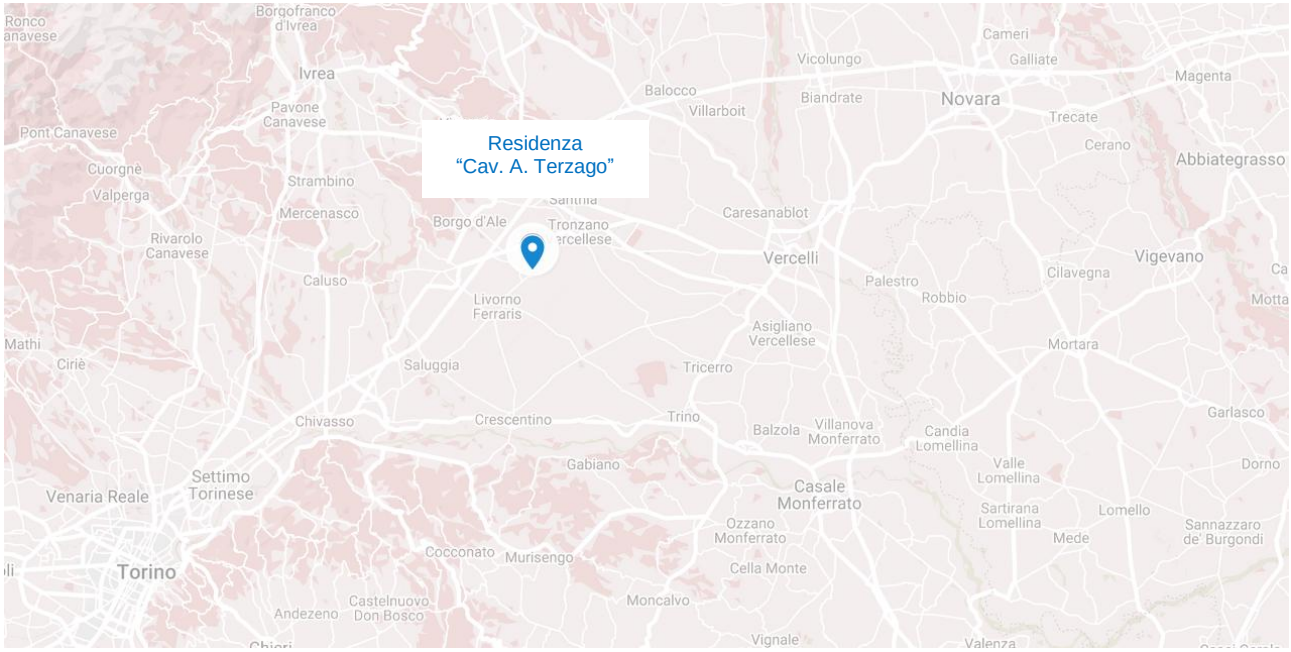
D.G.R. 44 – 12758 del 2009: "Approvazione dello schema contrattuale per la definizione dei rapporti tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate".

D.G.R. 69 - 481 del 2010: "Modifiche ed integrazioni della D.G.R. 42-8390 del 10 marzo 2009, D.G.R. 55-13238 del 3 agosto e D.G.R. 44-12758 del 17 dicembre 2009".

D.G.R. 85 – 6287 del 02 Agosto 2013 – "Approvazione del piano tariffario delle prestazioni di assistenza residenziale per anziani non autosufficienti come previsto dalla D.G.R. 45-4248 del 30 luglio 2012".

Dgr 1-5575 del 7/09/2022 - "Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di assistenza residenziale dei presidi socio-sanitari residenziali RSA".

Come raggiungere la Residenza



In auto

Casello autostradale più prossimo: uscita di Borgo D'Ale (a circa 4 km dalla Casa di riposo).

Orari

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 18.00.
Tel. 0161 49514 - E-mail: cavalierterzago@puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato al piano terra. Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 12.30.

Visite parenti/conoscenti

L'orario di accesso dei parenti e visitatori ai reparti di ricovero è affisso in bacheca.

Staff dirigenziale ed operativo

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle direttive di cui alla Delibera della Regione Piemonte n 45-4248 del 30.07.2012.

Il turno settimanale ed il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata sono adeguati ai posti letto effettivamente occupati.

Rette

La retta di degenza, per l'Ospite è calcolata sulla base giornaliera ed è comprensiva dei servizi alberghieri (ristorazione, pulizia, utenze) e dei servizi sociosanitari (assistenza infermieristica, medica, tutelare, riabilitativa e animazione) in base ai parametri da DGR 45-4248 del 30 luglio 2012 ss.mm.ii integrata dalla DGR 1-5575 del 7/09/2022.

INTENSITÀ ASSISTENZIALE	TIPOLOGIA OSPITE	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
Alta incrementata	Convenzionati	€ 54,91
Alta	Convenzionati	€ 50,33
Medio alta	Convenzionati	€ 46,27
Media intensità	Convenzionati	€ 40,67
Medio bassa intensità	Convenzionati	€ 38,38
Bassa intensità	Convenzionati	€ 37,62
Alta incrementata	Privati	€ 85,97
Alta	Privati	€ 81,13
Medio alta	Privati	€ 76,78
Media intensità	Privati	€ 72,47
Medio bassa intensità	Privati	€ 68,36
Bassa intensità	Privati	€ 64,26
Autosufficiente	Privati	€ 53,88
Alta incrementata	Residenti nel comune di Bianzè	€ 73,50

Alta	Residenti nel comune di Bianzè	€ 69,36
Medio alta	Residenti nel comune di Bianzè	€ 65,65
Media intensità	Residenti nel comune di Bianzè	€ 61,95
Medio bassa intensità	Residenti nel comune di Bianzè	€ 58,45
Bassa intensità	Residenti nel comune di Bianzè	€ 54,94
Autosufficiente	Residenti nel comune di Bianzè	€ 46,07

Supplemento camera singola	€ 6,58 / giorno

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di gestione, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

Il pagamento della retta mensile verrà addebitato, in via anticipata, tra il 12 e il 15 del mese tramite SDD a favore di Punto Service Coop. Soc. a r.l., alle coordinate note. Ogni altra modalità di pagamento diversa dalle predette deve essere concordata con l'Ente e dovrà avvenire entro il 5 del mese.

La struttura fornirà su richiesta dell'ospite/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale. La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una cauzione infruttifera pari a € 1.000,00.

Per gli ospiti con retta integrata da parte dell'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali, non è richiesta cauzione.

Il contratto di servizio stipulato fra la RSA, l'ASL e l'Ente gestore delle funzioni socioassistenziali conforme alla DGR n. 44-12758 del 07.12.2009 è esposto in bacheca.

PUNTO SERVICE

Casa di riposo
“Cav. Antonio Terzago”
Via Circonvallazione, 33
13041 Bianzè (VC)

Tel. 0161 49 514
Fax 0161 24 01 77

cavalierterzago@puntoservice.org